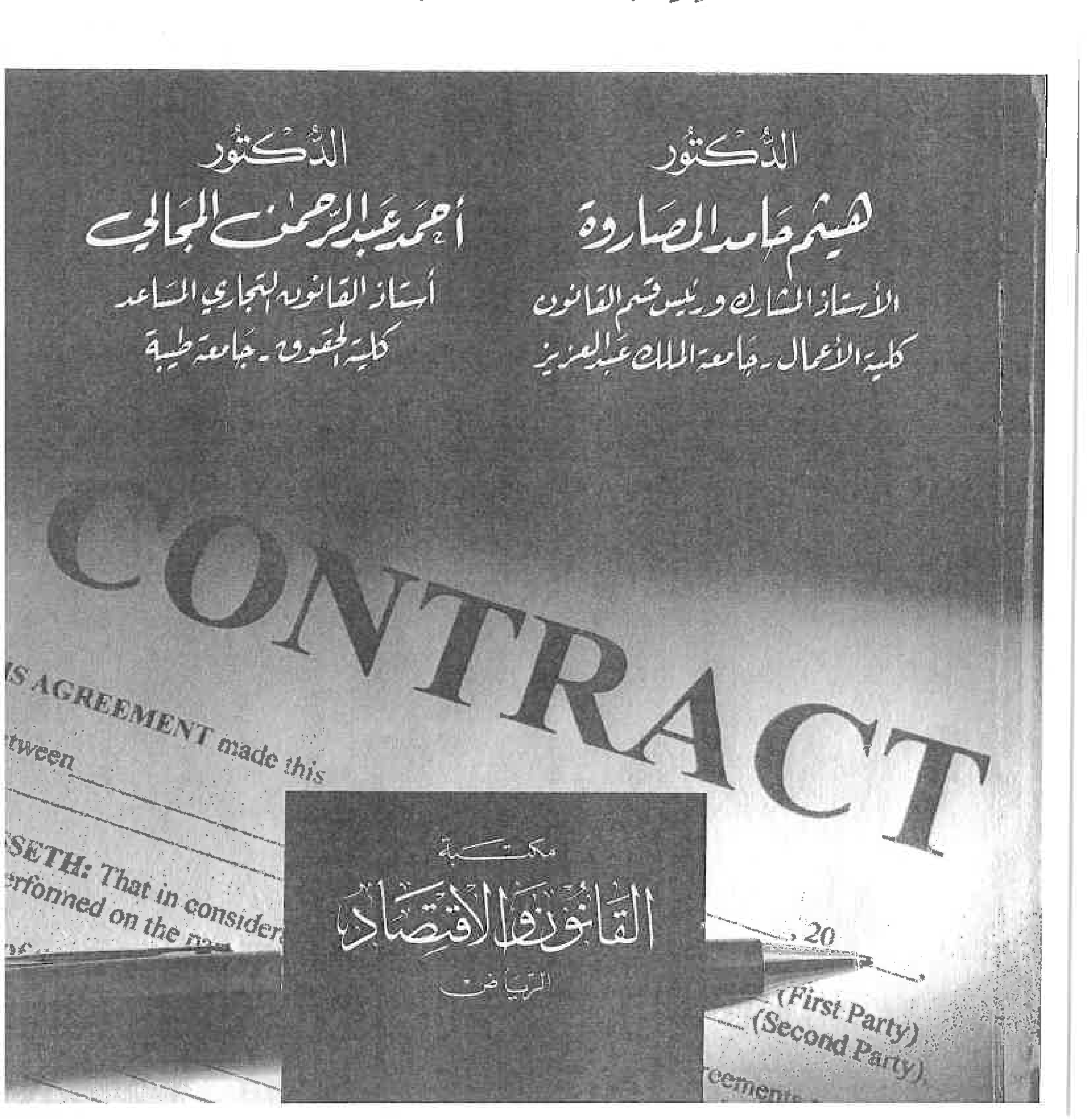
حماية المستهلك في العقود الإلكترونية

دراسة تحليلية في الفقه الإسلامي والقانون السعودي



حِمَايَةُ المُسْتَهلِكِ فِي العُقُودِ الإلكترُونيَّة

دراسة تحليلية في الفقه الإسلامي والقانون السعودي





حماية المستهلك في العقود الإلكترونية

دراسة تحليلية في الفقه الإسلامي والقانون السعودي

الدكتور
هيثم حامد المصاروة
الأستاذ المشارك ورئيس قسم القانون
كلية الأعمال - جامعة الملك عبد العزيز

الدكتور
أحمد عبد الرحمن المجالي
أستاذ القانون التجاري المساعد
كلية الحقوق - جامعة طيبة

الطبعة الأولى
١٤٣٦هـ - ٢٠١٥م

مكتبة
القانون والاقتصاد
الرياض

ح مكتبة القانون والاقتصاد، 1435 هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

المصاروه، هيثم حامد

حماية المستهلك في العقود الالكترونية: دراسة تحليلية في الفقه الاسلامي و القانون السعودي./ هيثم حامد المصاروه ؛ أحمد عبدالرحمن المجالي .-

الرياض، 1435 هـ

.. ص ؛ .. سم

ردمك: 978-603-8146-36-1

1 - العقود الالكترونية - قوانين و تشريعات 2 - العقود التجارية - قوانين وتشريعات 3- حماية المستهلك أ. المجالي ، أحمد عبدالرحمن (مؤلف مشارك) ب. العنوان

ديوي 343.999 1435/4362

رقم الإيداع: 1435/4362

ردمك: 978-603-8146-36-1

الطبعة الأولى

1436 هـ/2015 م



مكتبة القانون والاقتصاد
الرياض

المملكة العربية السعودية - الرياض - العليا - ص.ب 9996 - الرياض 11423

هاتف: 4623956 - 2791158 - فاكس: 2791154 - جوال: 0505269008

www.yafoz.com.sa

info@yafoz.com.sa

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وَلا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ﴾

صدق الله العظيم

الآية (188) سورة البقرة



مقدمة



مقدمة

تحتل العقود الالكترونية أهمية بالغة في العصر الحاضر، فقد أصبحت التعاملات من خلالها أكثر وقوعا وأوسع انتشار وأضحت عملية إحلال هذه العقود محل العقود التقليدية تجري بوتيرة متسارعة ومتزايدة يوما بعد يوما، ولعل ذلك ما يلاحظ على وجه جلي في جملة العقود التي يجريها المستهلكين لتلبية حاجاتهم من السلع والخدمات، فقد بات التعاقد الالكتروني على تلك السلع والخدمات يحقق مزايا عديدة لكلا طرفي العقد، فهو على الأقل يوفر لهما قدرا من الجهد والوقت والمال.

غير أن ترك جمهور المستهلكين يتعاقدون بالطرق الالكترونية قد يحمل في طياته خطورة على حقوقهم والالتزامات المترتبة عليهم بموجب هذه العقود، فقد يكونون عرضة للتحايل والغش والغبن، ليس لأنهم لا يرون أو يعاينون السلع والخدمات التي يتعاقدون عليها فحسب، بل ولانعدام التوازن بينهم وبين من يتعاقدون معه من أشخاص «المزودين»، إذ يمتلك هؤلاء المزودون من الأساليب والوسائل ما يمكنهم من جذب المستهلكين وفرض شروط التعاقد التي يشاؤون، كل بفضل المركز الاقتصادي والقانوني الذي يتمتعون به في مواجهة المستهلك الذي يصعب مقارنة مركزه غالبا بواحد من المزودين.

ومع ذلك، فقد يشير البعض إلى وجود جملة من الأنظمة واللوائح المسخرة لحماية المستهلك في المملكة العربية السعودية كنظام مكافحة الغش التجاري لعام 1404هـ ونظام الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس لعام 1392هـ، كما قد يشير البعض الآخر إلى وجود أنظمة حديثة صدرت مؤخرا لتنظيم العلاقات والعقود الالكترونية ونقصد تحديدا نظام التعاملات الالكترونية لعام 1428هـ ولائحته التنفيذية، غير أن التساؤل المطروح هنا قد يدور حول مدى انطباق هذه الأنظمة وملاءمتها لحكم العلاقة بين المستهلك من جهة والمزود من جهة أخرى، فهل تكفي هذه التشريعات لتنظيم العقود الالكترونية المبرمة بين الطرفين وما ينجم عنها من حقوق والتزامات؟

وإذا كان المستهلك لا يرى محل العقد أو الشيء الذي يتعاقد عليه وفي حالة من حالات انعدام التوازن بينه وبين المزود، فإن التساؤل يثار أيضا عن مدى ما توفره هذه التشريعات للمستهلك من الحماية لدرء المخاطر الناجمة عن التعاقد بمثل هذه الوسائل؟ وإذا كانت الشريعة الإسلامية تعد المصدر الرسمي للتشريع في النظام القانوني السعودي، فإن التساؤل من جهة أخرى قد يطرح عن ماهية الحماية التي توفرها أحكام الشريعة الإسلامية للمستهلك في هذه العقود المستحدثة؟

هذا ما سنحاول الإجابة عنه من خلال هذه الدراسة، إذ سنتطرق للحماية التي توفرها التشريعات للبيانات الالكترونية التي يستطيع المستهلك من خلالها إبرام العقود الالكترونية، كما سنتطرق لأوجه الحماية التي توفرها الشريعة الإسلامية للمستهلكين بواصفها تمثل القواعد العامة الواجبة التطبيق في سائر الحالات التي يتعذر فيها تطبيق أحكام النصوص الواردة في الأنظمة واللوائح النافذة، غير أنه يحسن بنا قبل ذلك إيضاح مفهوم ومبررات الحماية القانونية للمستهلك في العقود الالكترونية.

وبناء عليه، فإن دراستنا لأوجه حماية المستهلك في العقود الالكترونية ستكون من خلال التقسيم الآتي:

المبحث الأول: مفهوم الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني.

المبحث الثاني: حماية البيانات الالكترونية.

المبحث الثالث: حماية المستهلك الالكتروني في الفقه الإسلامي.



المبحث الأول
مفهوم الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني



المبحث الأول

مفهوم الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني

تتمثل الحماية القانونية للمستهلك في العقود الالكترونية «المستهلك الالكتروني» في جملة الوسائل والإجراءات والضوابط التي يوفرها المشرع بوساطة التشريعات المختلفة بشأن التعاقد على السلع والخدمات التي يرغب المستهلك في الحصول عليها إذا ما كان التعاقد يتم بالطرق الالكترونية.

إذ يتصور وجود وسائل وإجراءات وضوابط قانونية مختلفة لحماية المستهلك الالكتروني وفي المراحل المختلفة التي يمر بها التعاقد، أي سواء كان ذلك في المراحل السابقة على التعاقد أو المعاصرة أو تلك اللاحقة له.

بيد أن للحماية القانونية في هذا المجال أكثر من صورة[1]، فهي إما حماية مدنية تهدف إلى الحيلولة دون إبرام أو تنفيذ العقود التي تتم بين المستهلك والمزود، كما أنها قد تكون حماية جنائية تهدف إلى الحيلولة دون وقوع الأفعال التي تؤثر على المستهلك في هذه العقود، وسواء كان ذلك الاعتداء مباشرا أو غير مباشر، وسواء كان مرتكب ذلك الفعل المتعاقد الآخر -أي المزود- أو إي شخص آخر من الغير.

---

(1) انظر: د.حداد العيد، الحماية المدنية والجنائية للمستهلك عبر شبكة الانترنت، المؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون المنعقد بتاريخ 30/27 أكتوبر 2009م، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس- ليبيا، ص4. كما يشير البعض إلى أهمية الحماية الإجرائية للمستهلك في العقود الالكترونية، وذلك من خلال توفير قواعد قانونية وجهات قضائية خاصة بنظر النزاعات التي تثار بين المستهلك من جهة والمزود من جهة أخرى. للمزيد انظر: د.عبد الحق حميش، حماية المستهلك الالكتروني، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة و القانون، المنعقد في غرفة تجارة و صناعة دبي بتاريخ 10 - 12 ماي 2003م، ص1308.

لذلك فإن التعرف على مضمون الحماية القانونية للمستهلك في هذا النوع من العقود يتطلب تحديد مفهوم المستهلك وما يبرمه من عقود الكترونية، إضافة إلى الوقوف على الموجبات والمؤيدات التي تقضي بحماية المستهلك في مثل هذا النوع من العقود.

وبناء عليه فإن دراسة مفهوم الحماية القانونية للمستهلك يمكن توزيعها على المطالب الآتية:

المطلب الأول: مفهوم المستهلك في العقود الالكترونية.

المطلب الثاني: مبررات حماية المستهلك الالكتروني.

المطلب الثالث: التشريعات والقضاء المختص بعقود المستهلك الالكتروني.

المطلب الأول

مفهوم المستهلك في العقود الالكترونية

يثير مصطلح المستهلك في العقود الالكترونية الكثير من التساؤلات حول المدلول القانوني له، وهو ما يصعب إدراكه دون التعرف على معني مصطلح «المستهلك» من جهة، ومعنى مصطلح «العقود الالكترونية» من جهة أخرى.

وقد ظهر اتجاهان في تعريف المستهلك[1] من الوجهة القانونية[2]، احدهما ضيق والثاني واسع.

إذ يعرف المستهلك وفقا للاتجاه الضيق بأنه: «شخص يتصرف لتحقيق أغراض لا تدخل ضمن نشاطه المهني»[3]. فالمستهلك وفقا لهذا المفهوم يبرم عقدا مع أشخاص من أرباب المهن والتجارة ممن يمتلكون معلومات ودراية كبيرة بتلك السلع والخدمات[4].

أما الاتجاه الواسع فيعرف المستهلك بأنه: الشخص الذي يقوم

---

(1) الاستهلاك لغة بمعنى الإنفاق والإجهاد. جاء في المعجم حول كلمة استهلك: «استهلك المال: أنفقه وأنفده... واستهلك في كذا إذا جهد نفسه...». ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، الإسكندرية، دون سنة طبع، ص4687 –4688 .

(2) للمزيد من التفصيل انظر: د.يوسف شندي، المفهوم القانوني للمستهلك، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد الرابع والأربعون، أكتوبر 2010، ص141.

(3) د.عامر قاسم أحمد القيسي، الحماية القانونية للمستهلك، دار الثقافة، عمان، 2002، ص9.

(4) انظر: د.ياسين الجبوري، المبسوط في شرح القانون المدني، الجزء الأول: مصادر الحقوق الشخصية، (المجلد الأول: نظرية العقد)، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2002، ص163.

بإبرام تصرفات قانونية للحصول على سلعة أو خدمة إشباعا لحاجاته الاستهلاكية الشخصية والعائلية[1].

والاتجاه الأخير هو ما تميل إليه في الوقت الراهن الجمعيات والمنظمات الخاصة بحماية المستهلك في الدول المختلفة، ففي المملكة العربية السعودية مثلاً تعرف المادة الأولى من تنظيم جمعية حماية المستهلك لعام 1429 المستهلك بأنه: «كل شخص ذي صفة طبيعية أو اعتبارية يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو دون مقابل إشباعاً لحاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين».

نجد أن التعريف الأخير يتجه نحو المساواة بين المستهلكين، سواء أكانوا من الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين.

وبصفة عامة، نلاحظ من خلال التعريفات السابقة أنها لم تميز بين المستهلكين بحسب الطريقة التي يتعاقدون بها، أي أن المقصود بالمستهلك هنا قد يكون من تعاقد بالطرق التقليدية أو من تعاقد بواسطة الوسائل الالكترونية أي من يسمى بالمستهلك في العقود الالكترونية، إذ يقصد بالعقود الإلكترونية[2] في هذا السياق تلك التي يتلاقى فيه

---

(1) انظر: د.أنور احمد ارسلان، الحماية التشريعية للمستهلك، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 1998، ص5. د.أحمد كمال الدين موسى، الحماية القانونية للمستهلك في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1402 هـ، ص3.

(2) لم يتطرق نظام التعاملات الالكترونية لعام 1428هـ إلى تعريف العقد الالكتروني، غير انه أورد إحكاما وتعريفا لما هو أوسع واعم من ذلك، إذ عرف التعاملات الالكترونية في المادة الثانية من النظام المذكور بأنها: «أي تبادل أو تراسل أو تعاقد، أو أي إجراء آخر يبرم أو ينفذ -بشكل كلي أو جزئي- بوسيلة إلكترونية». كما نص في المادة العاشرة بأنه «يجوز التعبير عن الإيجاب والقبول في العقود بوساطة التعامل الالكتروني، ويعد العقد صحيحا وقابلا للتنفيذ...». وبذلك يتضح أن مفهوم التعاملات الالكترونية يتسع ليشمل علاقات قانونية كثيرة ومتعددة كالتصرفات القانونية، سواء كانت عقودا أو تصرفات انفرادية، وسواء تمت بين أشخاص =

الإيجاب بالقبول على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد بفضل التفاعل بين الموجب والقابل[1]. وهذا يعني أنه يتصور أن يتم إبرام هذا العقد عن طريق المواقع التجارية بشبكة الانترنت أو عن طريق البريد الالكتروني[2].

وبعبارة أخرى نستطيع القول بأن المستهلك في العقود الالكترونية[3] «المستهلك الالكتروني»[4]: هو الشخص الذي يقوم بإبرام التصرفات

=عاديين، طبيعيين كانوا أو اعتباريين، أو حتى لو كانت الدولة طرف في هذه العلاقة، فهي تشمل التعاملات الالكترونية المختلفة في القطاعين العام والخاص. نخلص من ذلك إلى أن نطاق التعاملات الالكترونية وفقا للنظام المذكور يشمل بضمنه العقود الالكترونية المختلفة كتلك التي تبرم مع المستهلكين، إلى جانب علاقات أخرى كثيرة.

(1) انظر: د.أسامة أبو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003، ص38 - 39.

(2) انظر: د.إبراهيم الدسوقي أبو الليل، إبرام العقد الإلكتروني في ضوء أحكام القانون الإماراتي والقانون المقارن، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، مركز البحوث والدراسات بأكاديمية شرطة دبي، المنعقد في 28-2003/4/26 دبي، ص2.

(3) يذهب البعض إلى تعريف المستهلك الالكتروني كالآتي: «كل من يحصل بواسطة التعاقد بالوسائل الالكترونية، على سلعة أو خدمة بمقابل أو دون مقابل إشباعاً لحاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين». د.علي احمد صالح المهداوي، اثر خيار الرؤية في حماية المستهلك الالكتروني، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد الثاني والأربعون، ابريل 2010، ص189. وعلى خلاف ذلك يميل البعض إلى الاتجاه الضيق في تعريف المستهلك الالكتروني، إذ عرفه بأنه: «كل شخص طبيعي يبرم عقدا عن بعد لا يدخل في نشاطه المهني». د.علاء الدين محمد ذيب عبابنة، دراسات في قانون التجارة الالكترونية البحريني والمقارن، الطبعة الأولى، منشورات جامعة العلوم التطبيقية، المنامة، ص216.

(4) يرى البعض عدم دقة تسمية «المستهلك الالكتروني» للدلالة على المستهلك في العقود الالكترونية، فوصف الالكتروني الذي يطلق في هذا المقام هو وصف للعقد المبرم بين الطرفين، وليس وصفا للمستهلك الذي هو عادة شخص طبيعي أو اعتباري، إذ لا يوجد شخص الكتروني. انظر: د.علاء الدين محمد ذيب عبابنة =

القانونية بالوسائل الالكترونية للحصول على سلع أو خدمات إشباعا لحاجات معينة.

وإذا كان المستهلك الالكتروني هو احد طرفي العقد، فإن الطرف الذي يقابله هو من يسمى بالمزود[1]، وهو الشخص الذي يقوم بإبرام التصرفات القانونية بالوسائل الالكترونية آخذا على عاتقه تقديم السلعة أو الخدمة التي يحتاجها للمستهلك الالكتروني.

واستنادا لذلك نستطيع القول بأنه يدخل في مفهوم العقود التي يبرمها المستهلك الالكتروني العقود كافة، مثله كمثل المستهلك بالطرق التقليدية، وإن كانت عقود البيع والإيجار والحصول على الخدمات المختلفة -كالخدمات المصرفية- هي الأكثر انتشاراً وذيوعاً من الناحية العملية.

وترتيبا على ما سبق، فإنه يصعب إدراج العقد الالكتروني المبرم مع المستهلك ضمن كثير من التصنيفات المعروفة للعقود إلا بعد الوقوف على ماهية وطبيعة ذلك العقد، فيتعذر مثلا تحديد ما إذا كان العقد الالكتروني عقد مسمى أم غير مسمى، فوري أم مستمر، بسيط أم مركب ما لم يتم التعرف على حقيقة ذلك العقد، هل هو بيع أم إيجار أم

=، المرجع السابق، ص7. ومع ذلك، فإن استخدام مصطلح «المستهلك الالكتروني» يجد له أنصارا، إذ يستخدمه الكثير من الباحثين. انظر على سبيل المثال: د.عبد الحق حميش، المرجع السابق، ص1267. د.علي احمد صالح المهداوي، المرجع السابق، ص175. هشام فتحي سيد حسن، وسائل حماية المستهلك الالكتروني بين الشريعة والقانون، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة و القانون، المرجع السابق، ص1175.

(1) يعرف المزود بأنه الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يعمل من أجل حاجات مهنته على سبيل الاحتراف وسعيا لتحقيق الربح. انظر: عبد الله ذيب عبد الله محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا – جامعة النجاح الوطنية، نابلس، 2009، ص18.

مقاولة أم غير ذلك، فإن عرفنا بأنه بيع مثلا أمكن لنا بعد ذلك تحديد خصائصه فنقول بأنه عقد مسمى وفوري وبسيط... إلى غير ذلك من الخصائص المعروفة لكل عقد من العقود.

ومع ذلك، فثمة خصائص غالبا ما يتميز بها العقد الالكتروني المبرم مع المستهلك، ومن قبيل ذلك الخصائص الآتي ذكرها:

أ. **عقد رضائي:** فالأصل ألا يطلب لإبرام مثل هذا العقد سوى تراضي طرفي العقد، فلا شكلية أو عينية مطلوبة فيه، إذ لم يفرض المشرع شكلا محددا يتوجب اتخاذه لكي ينعقد هذا العقد، كما لم يتطلب لانعقاده تسليم العين التي يتم التعاقد عليها[1].

ب. **عقد معاوضة:** ذلك أن كل من المستهلك الالكتروني والمزود يأخذ عوضا لما يأخذ، فالسلعة أو الخدمة التي يحصل عليها المستهلك تكون في مقابل الثمن أو الأجر الذي يدفعه للمزود[2].

ج. **عقد مختلط:** فهذا العقد ليس مدنيا خالصا ولا تجاريا خالصا، ذلك أن احد طرفيه هو المستهلك الالكتروني الذي يرغب في تلبية احتياجاته من السلع والخدمات، وبالتالي فإن العقد يكون من جهته عقدا مدنيا، أما الطرف الآخر «المزود» فيهدف من وراء إبرامه للعقود مع المستهلكين تحقيق الربح، ومن ثم فإن العقد من جهته يكون تجاريا[3].

---

(1) MOREAU (N.), La formation du contrat électronique: dispositive de protection du cyberconsommateur et modes alternatifs de règlement des conflits, DEA droit des contrats, année universitaire 2002 / 2003, université de Lille 2, Ecole doctorale de sciences Juridiques, Politiques et de gestion,. p. 5557-.

(2) MOREAU (N.), Op. cit. p. 55 - 57.

(3) MOREAU (N.), Op. cit. p. 55-57.

د. عقد إذعان[1]: ذلك أن المزود عادة ما يكون الطرف القوي في العقد، وهو ما يتيح له فرض شروطه على المستهلك والذي يتعذر عليه المساومة في شروط التعاقد، ليس لضعف مركزه فقط، بل ولحاجته للسلعة أو الخدمة التي يحتكرها عادة المزود[2]. واعتبار عقود الاستهلاك الالكترونية من قبيل عقود الإذعان يصب في مصلحة المستهلك، إذ سيكون بوسع القاضي تفسير شروط العقد بما يصب في مصلحته إضافة إلى إمكانية تعديل أو رد الشروط التعسفية الواردة في العقد.

كما تتميز العقود الالكترونية[3] -عموما- وبضمنها العقود المبرمة بين المستهلكين والمزودين بانتفاء المعرفة الشخصية بين أطرافها غالبا، فأطراف العقد يبرمان عقدهما دون أدنى معرفة لبعضهما البعض.

أما زمان ومكان انعقاد العقد المبرم مع المستهلك الالكتروني فلم يتطرق له القانون السعودي مباشرة[4]، وهو ما يعني ضرورة الرجوع إلى

---

(1) حول مفهوم عقود الإذعان وعلاقتها بعقود الاستهلاك انظر: د.محمد إبراهيم بنداري، حماية المستهلك في عقود الإذعان، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، المرجع السابق، ص3 وما بعدها.

(2) يرى البعض أن تبرير اعتبار عقود الاستهلاك الالكترونية من قبيل عقود الإذعان يرجع إلى صعوبة التفاوض بشأنها. انظر: د.عبد الحق حميش، المرجع السابق، ص1267. فيما يشير البعض الآخر إلى أهمية ذلك في عقود الاستهلاك بصفة عامة بغية مواجهة المنتج وأساليبه وفنونه في تصريف منتجاته ولو عن طريق الإضرار بالمستهلك. انظر: د.محمد إبراهيم بنداري، المرجع السابق، ص24.

(3) TROUCHU (M.), Protection des consommateurs en matière de contrat a distance: directive n. 977- CE du 20 mai 1997, D. 1999, chronique p. 180185-.

(4) لم يتعرض القانون السعودي لمسألة تحديد زمان ومكان انعقاد العقد على الرغم من تعرضه لمسألة مشابهة وهي تحديد زمان ومكان إرسال واستقبال السجل الالكتروني، فقد نصت المادة (2/8) من اللائحة التنفيذية لنظام =

القواعد العامة والمتمثلة في قواعد الفقه الإسلامي المتعلقة بالتعاقد بين غائبين[1]، إذ تقضي هذه القواعد بانعقاد العقد لدى إعلان القبول من قبل احد طرفي العقد[2]، وهو ما قد يؤثر على مصالح المستهلك الالكتروني سلبا، لاسيما إن لم يكن هو من أصدر القبول[3]، ذلك أن

=التعاملات الالكترونية لعام 1429 هجري على الآتي: «يكون وقت إرسال السجل الإلكتروني هو الوقت الذي تم فيه انتقال السجل من المنظومة الإلكترونية للمرسل إليه إلى منظومة أخرى خارج صلاحيات المرسل. وفي حالة قيام المرسل إليه بتعريف مسبق ومحدد للمنظومة الإلكترونية التي يتم استقبال السجلات الإلكترونية عليها، فإن وقت استقبال السجل هو وقت دخول السجل الإلكتروني المرسل إلى تلك المنظومة. أما في حالة عدم تحديد منظومة معينة، فإن وقت استقبال السجل يُعد الوقت الذي دخل فيه السجل الإلكتروني إلى منظومة تتبع المرسل إليه». في حين نصت المادة (3/8) من اللائحة التنفيذية لنظام التعاملات الالكترونية على ما يأتي: «ما لم يتفق منشئ السجل والمرسل إليه على غير ذلك، يعد السجل الإلكتروني مرسلاً من العنوان النظامي للمنشئ، ويُعد مسلماً للمرسل إليه في عنوانه النظامي. ولتحديد هذه الفقرة، إذا كان للمنشئ أو المرسل إليه أكثر من عنوان نظامي، فإنه يُعتد بالعنوان الأوثق علاقة بالمعاملة المعنية، أو بالعنوان المحدد في النظام الأساسي للشخص الاعتباري أو محل الإقامة للمرسل إليه». وما تجدر الإشارة إليه هنا هو أن النصوص السابقة قد تفيد في مجال تحديد زمان ومكان إرسال أو استقبال السجل الالكتروني الذي قد يتضمن الإيجاب أو القبول، إلا ذلك لا يعني أنها تحدد مباشرة زمان انعقاد العقد أو مكانه، إذ لا بد من الرجوع إلى القواعد العامة ذات العلاقة. ولعل الارتباط السابق بموضوع زمان ومكان انعقاد العقد قد يوحى للبعض بإمكانية الاعتماد عليها لتحديد زمان انعقاد العقد ومكانه استنادا إلى النصوص السابقة مباشرة. للمزيد في عرض هذا الرأي انظر: د.علاء الدين عبابنة، المرجع السابق، ص158.

(1) يشير البعض إلى وجود نظريتين بشأن تحديد زمان ومكان انعقاد العقد في الفقه الإسلامي، وهما نظرية إعلان القبول ونظرية العلم بالقبول. كما يفصل جانب آخر في ذلك، فيرى أنها خمسة نظريات: إعلان القبول، تصدير القبول، وصول القبول، العلم بالقبول، خيار الطريق. انظر: د.السيد نشأت إبراهيم الدريني، التراضي في عقود المبادلات المالية، الطبعة الأولى، دار الشروق، جدة، 1982، ص308.

(2) انظر: د.السيد نشأت إبراهيم الدريني، المرجع السابق، ص316.

(3) هناك انتقادات عدة توجه لنظرية إعلان القبول يرتبط جلها بصعوبة إثبات =

لزمان ومكان انعقاد العقد أهمية بالغة لجهة تحديد القانون الواجب التطبيق وتحديد المحكمة المختصة بنظر النزاع، إذ تزداد خطورة تحديد ذلك الزمان والمكان في الحالات التي يتخلل العلاقة بين الطرفين عنصر أجنبي[1]، فوجوده قد يفضي إلى اختصاص قانون وقضاء دولة أخرى غير التي ينتمي إليها المستهلك، لذلك يستحسن إجراء تدخل تشريعي على هذه المسألة بجعل لحظة انعقاد العقد ترتبط باللحظة التي يتسلم فيها المستهلك من المزود تأكيده بإبرام العقد[2]، ففي ذلك حماية أكبر للمستهلك الإلكتروني، خصوصاً وأن ذلك يمكنه من العدول عن العقد طالما أنه لم يستلم التأكيد من المزود[3].

أما محل التعاقد بين المستهلك الالكتروني والمزود فيتمثل في إي سلعة أو خدمة يتم تقديمها إشباعاً لحاجات المستهلك الالكتروني[4]، إذ

=القبول وبقاء الموجب تحت رحمة القابل الذي يستطيع أن يرجع عنه أو يعدل فيه دون علم من الموجب، بل أن الأمر يزداد صعوبة إذا ما تعلق بالتعاقد الالكتروني، ذلك أنه يصعب -إن لم يتعذر- التسليم بعلم الطرف الآخر بالقبول بمجرد إعلانه، لاسيما إن كان قد صدر شفاهة. للمزيد حول هذه الانتقادات انظر: د.علاء الدين محمد عبابنة، المرجع السابق، ص142.

(1) حول أهمية زمان ومكان انعقاد العقد انظر: د.محمود جلال حمزة، التبسيط في شرح القانون المدني، (الجزء الثاني: مصادر الحق الشخصي والالتزام)، عمان، 1996، ص45.

(2) يذهب البعض إلى ترجيح الأخذ بنظرية وصول القبول في مجال العقود الالكترونية استنادا إلى مبررات عدة. انظر: د.علاء الدين محمد عبابنة، المرجع السابق، ص151، ص155.

(3) أنظر المادة 121-27 من قانون الاستهلاك الفرنسي والذي ينص على أن المستهلك غير ملزم بالعقد ما لم يستلم تأكيد كتابي من قبل البائع على أنه قد قبل. فالعقد لا ينعقد بمجرد تبادل الإرادة من قبل الأطراف بل بمجرد إرسال التأكيد من قبل التاجر.

Leveneur (L), La liberté contractuelle en droit prive, AJDA 1998, P. 676.

(4) تعرف المادة الأولى من تنظيم جمعية حماية المستهلك الخدمة كالآتي: «كل عمل تقدمه أي جهة للمستهلك، سوا كان بأجر أو دون اجر».

يقصد بالسلعة هنا المنتج الذي يتم تقديمه للمستهلك الالكتروني أيا كان شكل أو نوع هذا المنتج. ويستوي في ذلك أن يكون المنتج صناعيا أو نباتياً أو حيوانياً أو غير ذلك[1]، ومن أمثلة ذلك: المنتجات التي يستخدمها الأشخاص في المأكل والمشرب والملبس. في حين أنه يقصد بالخدمة أي عمل يتم تقديمه للمستهلك الالكتروني. ومن أمثلة هذه الخدمات: التأمين، والتعليم، والنقل من مكان إلى آخر، والترميم والإصلاح.

كما يجب أن يتوافر للعقد الالكتروني بين المستهلك والمزود سبب، إذ يجب أن يكون هذا السبب مشروعا، وإلا كان العقد باطلاً، إذ لا خروج في ذلك عما هو مقرر في القواعد العامة[2].

فإذا ما توافرت الأركان والشروط اللازمة لانعقاد العقد الالكتروني بين المستهلك والمزود، ترتبت آثار العقد وقامت التزامات كل منهما في مواجهة الآخر، إذ يتمثل الإلزام الرئيس للمستهلك عادة بدفع الأداء المالي المتفق عليه «الثمن أو الأجرة»، فيما يترتب على المزود تقديم السلعة أو الخدمة التي تم التعاقد بشأنها.

---

(1) تعرف المادة الأولى من تنظيم جمعية حماية المستهلك السلعة بأنها: «كل منتج صناعي أو نباتي أو حيواني أو تحويلي، بما في ذلك العناصر الأولية للمواد والمكونات الداخلة في المنتج».

(2) للمزيد انظر: د.محمود المظفر، مصادر الالتزام (نظرية العقد)، الطبعة الثانية، دار حافظ، جدة، 2007، ص209.

المطلب الثاني

مبررات حماية المستهلك الالكتروني

ترتبط مبررات الحماية القانونية للمستهلك بصفة عامة بضرورات مراعاة حالة اختلال التوازن بين المستهلك من جهة والمزود من جهة أخرى[1]، إذ تتجلى السمة الغالبة للمزود بتمتعه بقوة اقتصادية كبيرة ومعلومات ومعرفة وخبرة واحتراف بشأن السلع والخدمات التي يقدمها، فإن السمة، وعلى خلاف المستهلك الذي كثيرا ما تدفعه رغبته في تلبية احتياجاته إلى التعاقد على سلع تكون معرفته وخبرته بشأنها ضئيلة أو محدودة. وبعبارة أخرى فإن مركز المستهلك عادة ما يتسم بالضعف إذا ما قورن بمركز المزود، وسواء أكان ذلك من الناحية القانونية أو الاقتصادية.

وإذا كان ما سبق ذكره ينطبق على المستهلك العادي، أي المستهلك في غير العقود الالكترونية، فكيف هو الحال بالنسبة للعقود الالكترونية؟.. لا شك بأن المستهلك الالكتروني ليس بأحسن حالا[2]، بل هو على العكس

---

(1) للمزيد من التفصيل انظر: فاروق العربي، دور التشريعات في إقامة التوازن بين المستهلك والتاجر، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، المرجع السابق، ص2 وما بعدها.

(2) لقد حظيت حماية المستهلك بأهمية كبيرة في الدول الأوربية، لاسيما بعد الحرب العالمية الثانية، ففي ذلك العصر كانت هناك أزمة مالية قوية استغلها كبار التجار على حساب المواطن الضعيف، لذلك قامت تلك الدول بسن القوانين الصارمة لحمايته، ومع تطور التكنولوجيا وانتشار التجارة الإلكترونية انتشارا واسعاً، تكرر هذا الاستغلال من قبل العديد من التجار، فالرغبة في الثراء السريع من قبل هؤلاء دفعتهم لإتباع أساليب غير مشروعة لتصريف بضائعهم عبر الانترنت.

CHEFFERT (J-M.), Le commerce électronique: autorégulation et asymétrie d'information, Rev. Ubiquité, n° 12 / 2002, p. 31 - 33

من ذلك، فهو يتعاقد على أشياء ليست بين يديه ولا يلامسها أو يعاينها حقيقةً، فقد لا يرى إلا صورها المتاحة عن بعد، أي من خلال شاشة أجهزة الحاسوب فقط[1]، وقد لا يحصل إلا على معلومات وبيانات محدودة يتعمد المزود حصرها وعدم إتاحة غيرها للمستهلك.

ليس هذا فحسب، بل أن الدعاية والإعلانات المضللة التي يبثها المزود في مواجهة المستهلكين من خلال الوسائل الالكترونية أثرها الفاعل[2]، بحيث تؤثر عليهم وتحثهم على التعاقد دون تبصر بالعواقب.

ولعل المستهلك والحالة هذه عرضة للغلط والغش والتغرير والغبن، لاسيما إذا ما تعمد ذلك المزود وسعى إليه طمعا في تحقيق مكاسب غير مشروعة على حساب المستهلك.

وبتعبير آخر نستطيع القول أن الهدف من إضفاء مثل هذه الحماية قد يتمثل في جانب منه في رعاية المستهلك في نطاق هذه العقود ومساعدته حتى لا يقع فريسة للغش والاحتيال[3].

كما يلاحظ أن التعاقد الالكتروني بات في الوقت الراهن أوسع انتشارا من ذي قبل، لاسيما وأنه أكثر سهولة ومرونة من التعاقد بالطرق التقليدية، إذ يستطيع المستهلك تكييف شؤونه وظروفه على نحو اكبر وبما يحقق له فوائد مزايا تعود عليه بالنفع. وهو ما بات يتطلب بدوره تشجيع التعاقد الالكتروني بصفة عامة وبث الثقة فيه وإزالة العوائق أمامه[4].

---

(1) انظر: يحيى يوسف فلاح حسن، التنظيم القانوني للعقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا – جامعة النجاح الوطنية، نابلس، 2007، ص29.

(2) انظر: د.حداد العيد، المرجع السابق، ص3.

(3) انظر: د.حداد العيد، المرجع السابق، ص4.

(4) انظر: د.علي احمد صالح المهداوي، المرجع السابق، ص197.

غير أن الأمر لا يقف عند هذا الحد، فحماية المستهلك الالكتروني تكتسب أهمية اكبر في بعض أنواع العقود، ونقصد بها تلك التي يكون المستهلك مجبرا على إبرامها الكترونيا بحكم الواقع، كما لو لم تتوافر السلعة أو الخدمة التي يرغب في الحصول عليها إلا عبر التعاقد الالكتروني، أو أن التعاقد بشأن تلك السلع والخدمات بالطرق التقليدية يكبده تكلفة مالية زائدة أو يسبب له مشقة أو إهدارٍ للوقت والجهد.

ومن جهة أخرى نجد أن الانتشار الواسع للتعاقد الكتروني لم يعد قاصرا على السلع والخدمات المتوافرة في الدولة ذاتها التي يكون فيها المستهلك والمزود، بل أن التعاقد الدولي بينهما أضحى شائعا وعلى نحو متسارع، وهو يخلف بدوره مخاطر أخرى ترتبط بصعوبة مقاضاة المزود إن هو تحايل أو اضر بالمستهلك، خصوصا إذا ما كان ذلك يتطلب دفع نفقات ومصاريف عالية قد لا يطيقها المستهلك.

لذلك كانت حماية المستهلك الالكتروني من مثل هذه الأخطار وما قد يترتب عليها من أضرار تتطلب تدخلا وحماية فاعلة من قبل المشرع.

المطلب الثالث

التشريعات والقضاء المختص بعقود المستهلك الالكتروني

لقد صدرت في المملكة العربية السعودية العديد من التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك بصفة عامة، ويعد من أبرزها نظام الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس لعام 1392هـ، ونظام مكافحة الغش التجاري لعام 1404هـ، ونظام البيانات التجارية لعام 1423هـ، ونظام المنافسة لعام 1425ه.

كما قد يستفيد المستهلك في العقود الالكترونية من الحماية التي توفرها بعض الأحكام الواردة في تشريعات أخرى كنظام التعاملات الإلكترونية لعام 1428هـ[1]، ونظام مكافحة جرائم المعلوماتية لعام 1428هـ[2].

(1) عرضت المادة الثانية من نظام التعاملات الالكترونية للأهداف التي اصدر النظام من اجلها، إذ نصت على ما يأتي: «يهدف هذا النظام إلى ضبط التعاملات والتوقيعات الالكترونية وتنظيمها وتوفير إطار نظامي لها بما يؤدي إلى تحقيق ما يلي: 1. إرساء قواعد نظامية موحدة لاستخدام التعاملات والتوقيعات الالكترونية، وتسهيل تطبيقها في القطاعين العام والخاص بوساطة سجلات الكترونية يعول عليها. 2. إضفاء الثقة في صحة التعاملات والتوقيعات والسجلات الالكترونية وسلامتها. 3. تيسير استخدام التعاملات والتوقيعات الالكترونية على الصعيدين المحلي والدولي للاستفادة منها في جميع المحالات كالإجراءات الحكومية والتجارة والطب والتعليم والدفع المالي الالكتروني. 4. إزالة العوائق أمام استخدام التعاملات الالكترونية والتوقيعات الالكترونية. 5. منع إساءة الاستخدام والاحتيال في التعاملات والتوقيعات الالكترونية».

(2) تشير المادة الثانية من نظام مكافحة جرائم المعلوماتية إلى الأهداف التي تم إصدار النظام من اجلها، إذ نصت على الآتي: «يهدف هذا النظام إلى الحد من وقوع جرائم المعلوماتية وذلك بتحديد هذه الجرائم والعقوبات المقررة لكل منها وبما يؤدي إلى ما يأتي: 1. المساعدة على تحقيق الأمن المعلوماتي. 2. حفظ الحقوق المترتبة على الاستخدام المشروع للحاسبات الآلية والشبكات المعلوماتية. 3. حماية المصلحة العامة والأخلاق والآداب العامة. 4. حماية الاقتصاد الوطني».

ومن جانب آخر يلاحظ صدور «تنظيم جمعية حماية المستهلك لعام 1429هـ»، وهذا التنظيم صدر عن الجهة التي تصدر الأنظمة في المملكة العربية السعودية، وأُنشأت بموجبة جمعية أهلية تعنى بحماية المستهلك[1].

حيث حددت أهداف الجمعية[2]، إضافة إلى اختصاصاتها[3]، والملاحظ بهذا الصدد أنه أنيط بالجمعية تلقي الشكاوى المتعلقة بالاحتيال على المستهلك وغشه واستغلاله ومن ثم رفعها إلى الجهات المختصة ومتابعتها، وهذه الصلاحيات على الرغم من أهميتها وحيويتها، إلا أنها قد لا تكون مجدية من الناحية العملية، فقد تعجز تلك الجمعية لسبب أو لآخر عن القيام بهذا الدور، وكان الأجدر والأولى باعتقادنا

---

(1) انظر المادة الثانية من تنظيم جمعية حماية المستهلك.

(2) جاء في المادة الرابعة من تنظيم جمعية حماية المستهلك ما نصه: «تهدف الجمعية إلى العناية بشؤون المستهلك ورعاية مصالحه والمحافظة على حقوقه والدفاع عنها، وتبني قضاياه لدى الجهات العامة والخاصة، وحمايته من جميع أنواع الغش والتقليد والاحتيال والخداع والتدليس في جميع السلع والخدمات والمبالغة في رفع أسعارهما، ونشر الوعي الاستهلاكي لدى المستهلك، وتبصيره بسبل ترشيد الاستهلاك».

(3) تنص المادة الخامسة من تنظيم جمعية حماية المستهلك تحت عنوان «اختصاصات الجمعية» على ما يأتي: «للجمعية في سبيل تحقيق أهدافها القيام بما يلي:1. تلقي شكاوى المستهلك المتعلقة بالاحتيال والغش والتدليس والتلاعب في السلع أو الخدمات والمغالاة في أسعارهما، والتضليل عن طريق الإعلانات في الصحف وغيرها، ورفع ذلك إلى الجهات المختصة ومتابعتها. 2. مساندة جهود الجهات الحكومية المعنية بحماية المستهلك، وإبلاغ تلك الجهات بكل ما يمس حقوق المستهلك ومصالحه. 3. إعداد الدراسات والبحوث وعقد المؤتمرات والندوات والدورات وإقامة المعارض ذات العلاقة بنشاط حماية المستهلك ونشر نتائج تلك الدراسات والبحوث وذلك وفقا للأنظمة والتعليمات. 4. توعية المستهلك بطرق ترشيد الاستهلاك وتقديم المعلومات والاستشارات الضرورية له. 5. اقتراح الأنظمة ذات الصلة بحماية المستهلك وتطويرها. 6. تمثيل المستهلك في اللجان والهيئات المحلية والدولية ذات العلاقة بحماية المستهلك،والتعاون معها والمشاركة في أنشطتها المتعلقة بأهدافها، وذلك وفق الإجراءات النظامية المتبعة».

صدور نظام خاص بحماية المستهلك -أسوة بالدول الأخرى[1]، وعلى أن يتضمن هذا النظام الأحكام الملائمة وما تتطلبه من وسائل وإجراءات فاعلة لحماية المستهلكين كافة، سواء أكانوا قد تعاقدوا بالطرق التقليدية أم الالكترونية، فضلا عن إنشاء هيئة رسمية «حكومية» متخصصة لهذا الغرض، ولا مانع بعد ذلك من فسح المجال أمام مؤسسات المجتمع المدني للمساهمة في مراقبة تطبيق ذلك النظام، إذ يمكن بناء على ذلك إنشاء جمعيات ومؤسسات أهلية تعنى بحماية المستهلك وتلقي الشكاوى ورفع الدعاوى نيابة عن المستهلكين[2].

وبناء على ذلك، فإن الإحكام الواجبة التطبيق على المستهلك في العقود الالكترونية تتمثل بصورة أساسية فيما ورد في الأنظمة السابق ذكرها وما صدر بالاستناد إليها من لوائح، فإن تعذر الحصول على حكم بالاستناد إلى هذه الأنظمة واللوائح، فإنه يتوجب والحالة هذه الرجوع إلى المصدر الرئيسي للتشريع في المملكة العربية السعودية وهو

---

(1) انظر على سبيل المثال: قانون حماية المستهلك العماني رقم 81 لسنة 2002. قانون حماية المستهلك الإماراتي رقم 24 لسنة 2006 . قانون حماية المستهلك المصري رقم 67لسنة 2006. قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005. قانون حماية المستهلك اللبناني رقم 13068 لسنة 2004.

(2) تمتلك جمعيات حماية المستهلك وسائل مختلفة للوصول إلى حماية جمهور المستهلكين، ومن بين هذه الوسائل ما يأتي: أ. رفع الدعاوى في مواجهة المزود، وذلك للمطالبة بالتعويض عن الأضرار التي سببها، خصوصا وأن المستهلك نادرا ما يلجأ لرفع الدعوى في مواجهة المزود لما قد يترتب على رفع الدعوى من وقت وجهد ونفقات باهضة، إضافة إلى ضآلة النتائج المترتبة على رفع مثل هذه الدعوى لان السلع والخدمات قد لا تكون ذات قيمة كبيرة في الكثير من الأحيان. ب. الدعاية المقابلة، إذ تمارس الجمعيات ذلك من خلال النقد العام لبعض نماذج السلع والخدمات، فضلا عن الإشارة إلى خطورتها وعدم فعاليتها. ج. المقاطعة، فقد توجه وتنصح بعض الجمعيات منتسبيها وجمهور المستهلكين عامة إلى أهمية وضرورة عدم التعامل مع بعض مزودي السلع والخدمات لأسباب متعددة كالأضرار الناجمة عنها أو مصدرها. للمزيد من التفصيل انظر: د.السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، الدار الجامعية، بيروت، 2003، ص226، ص239.

الشريعة الإسلامية ممثلة بالقرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة إضافة إلى المصادر الأخرى[1]. وما تجدر الإشارة إليه في هذا المقام هو أن تطبيق الأنظمة واللوائح أيضا مرهون بعدم مخالفتها للشريعة الإسلامية وإلا تم استبعاد تطبيقها[2]، وهو يعطي الأولوية في التطبيق لأحكام الشريعة الإسلامية في حالات أوسع.

ومن جهة أخرى، فقد يثار التساؤل حول القانون الواجب التطبيق في حالة وجود عنصر أجنبي في العلاقة القائمة بين المستهلك والمزود[3]، فهل يخضع الأمر لأحكام خاصة بهذه العقود؟ أم يرجع به إلى القواعد

---

(1) تعد الشريعة الإسلامية المصدر الرئيسي للتشريع ي المملكة العربية السعودية، فقد نصت المادة السابعة من النظام الأساسي للحكم في المملكة العربية السعودية على الآتي: «يستمد الحكم في المملكة العربية السعودية سلطته من كتاب الله تعالى وسنه رسوله وهما الحاكمان على هذا النظام وجميع أنظمة الدولة». كما نصت المادة الأولى من نظام القضاء السعودي لسنة 1428هـ على انه: «القضاة مستقلون لا سلطان عليهم في قضائهم لغير أحكام الشريعة الإسلامية والأنظمة المرعية وليس لأحد التدخل في القضاء»، وهو ما أكدته أيضا المادة الأولى من نظام المرافعات الشرعية لسنة 1421هـ على الآتي: «تطبق المحاكم على القضايا المعروضة أمامها أحكام الشريعة الإسلامية، وفقا لما دل عليه الكتاب والسنة وما يصدره ولي الأمر من أنظمة لا تتعارض مع الكتاب والسنة».

(2) انظر: المادة السابعة من النظام الأساسي للحكم، كما تنص المادة الثامنة والأربعون من النظام نفسه على الآتي: «تطبق المحاكم على القضايا المطروحة أمامها أحكام الشريعة الإسلامية وفقا لما دل عليه الكتاب والسنة وما يصدره ولى الأمر من أنظمة لا تتعارض مع الكتاب والسنة». الأمر الذي أكدته المادة الأولى من اللائحة التنفيذية لنظام المرافعات الشرعية، إذ نصت على الآتي: «تطبق المحاكم على القضايا المعروضة أمامها أحكام الشريعة الإسلامية وفقاً لما دل عليه الكتاب والسنة، و ما يصدره ولي الأمر من أنظمة لا تتعارض مع الكتاب والسنة..».

(3) لا يعد بحسب الأصل العقد الذي يبرم أو ينفذ عن طريق الانترنت عقد دولي، فحتى يكون العقد كذلك يجب إثبات أن العلاقة القانونية بين أطرافه تتجاوز حدود الدولة الواحدة، أو أنها تتم بين أشخاص يحملون جنسيات مختلفة.

Bernard Audit, Droit international privé, 5e edition, Paris, Economica, 2008, p. 15 -16.

العامة المنظمة للقانون الواجب التطبيق في العلاقات ذات العنصر الأجنبي؟

تكتسب مسألة تحديد القانون الواجب التطبيق على العقود الالكترونية صعوبة أكبر من نظيرتها المتعلقة بالعقود التقليدية، فالعقود الالكترونية تتسم بطبيعة غير محسوسة يصعب معها عملياً وفي الكثير من الأحيان تحديد مكان انعقاد العقد الإلكتروني، ومن ثم تطبيق المعايير المادية الإقليمية التي ترتبط بذلك المكان والقانون الواجب التطبيق بشأن تلك العلاقة[1]. ومع ذلك، فإنه يمكن لطرفي العقد تجاوز مثل هذه الصعوبة إذا ما اتفقا على إدراج شرط في العقد يتولى تحديد القانون الواجب التطبيق على العلاقة القائمة بينهما[2]، إذ يتوجب والحال هذه تطبيق ذلك القانون الذي اتفق عليه الطرفان إعمالا لمبدأ سلطان الإرادة وحرية التعاقد[3].

بيد أن الحل السابق قد لا يتوافر في الكثير من الحالات، فقد لا يتفق الطرفان على إدراج شرط يُبين القانون الواجب التطبيق على علاقتهما، إذ يثار التساؤل مجدداً عن كيفية تحديد القانون الواجب التطبيق؟

وبالرجوع إلى قوانين المملكة العربية السعودية يلاحظ عدم وجود نص مباشر يعالج هذه المسألة، كما أن المملكة لم توقع أي اتفاقية بهذا الشأن، وفي ظل انعدام النصوص بشأن هذه المسألة قد يجد القاضي

---

(1) AUDIT (B.), op. cit. p. 5 - 6.

(2) DELAUME (G. R.), L'autonomie de la volonté en droit international prive, (1950) 39, Revue Critique. D.I.P. p. 321 - 323.

(3) انظر: د.طلعت محمد دويدار، الوسيط في شرح نظام المرافعات الشرعية ولائحته التنفيذية في المملكة العربية السعودية، الطبعة الأولى، دار حافظ، جدة، 2007، ص118. وللمزيد حول مبدأ حرية التعاقد في الفقه الإسلامي انظر: د.محمود عبد المجيد المغربي، أحكام العقد في الشريعة الإسلامية، المكتبة الحديثة، بيروت، 1988، ص29.

ضرورة إعمال القواعد العامة للقانون الدولي الخاص[1]، مثل مكان انعقاد العقد، أو مكان تنفيذه أو المكان الأوثق صلة بالعقد[2]، غير أن هذه القواعد قد لا تسعفه في كثير من الأحيان، إما لتعذر تطبيقها على العقود الإلكترونية[3]، أو لأن تطبيقها قد يورث إجحاف بحق المستهلك الإلكتروني باعتباره الطرف الأضعف في العلاقة القانونية أمام الشركات التي غالباً ما تتمتع بقوة ومركز اقتصادي وقانوني أفضل[4].

لذلك كله، نعتقد بضرورة التدخل التشريعي لحماية المستهلك الالكتروني، وذلك من خلال النص على منح القاضي صلاحية تطبيق القانون الذي يوفر حماية أكبر للمستهلك الإلكتروني، أسوة بما جاء في جانب من الاتفاقيات الدولية[5].

ولعل الحديث عما يجب على القاضي تطبيقه بشأن النزاعات

---

(1) AUDIT (B.), op. cit. p. 8.

(2) AUDIT (B.), op. cit. p. 8.

(3) CARBONNIER (J.), Flexible droit, pour une sociologie du droit sans rigueur, 8e ed. Paris, L.G.D.J., 1995, p. 320.

(4) CARBONNIER (J.), op. cit, p. 320 - 321.

(5) جاء في المادة الخامسة من اتفاقية روما لعام 1980 الخاصة بالقانون الواجب التطبيق على العقود ما نصه: «إن اختيار القانون الواجب التطبيق في العقد لا يمكن أن يحرم المستهلك من الحماية المقررة له في تطبيق قانون البلد الذي يقطن به، وفي هذه الحالة يسمح للقاضي أن يطبق القانون الذي يحمي المستهلك أكثر».

Journal official des communautés européennes 1980 L. 266 p. 1.

ويلاحظ من النص السابق إعطاء القاضي صلاحية استثناء أي قاعدة أو نص من التطبيق بشأن النزاع المعروض، بما في ذلك الاتفاق المنصوص عليه في العقد بين الطرفين، إذ يمتلك القاضي تطبيق القانون الذي يحمي المستهلك على نحو أكبر.

FALLON (M.) et MEEUSEN (S.), Le commerce électronique, la directive 2000/ 31 CE et le DIP, RCDIP, Juil-sep. 2002, n. 8 p . 444.

التي تثار بين المزود والمستهلك الالكتروني يثير إلى الأذهان التساؤل عن القضاء المختص بفض تلك النزاعات، هل هو القضاء العادي؟ أم أنه يوجد قضاء مختص بهذه النزاعات؟

لم يورد المشرع السعودي نصاً خاصاً بتحديد الاختصاص القضائي للعقود الإلكترونية مع المستهلكين، الأمر الذي يتطلب البحث في قواعد القانون الدولي الخاص المطبقة على العقود الدولية، وفي هذا الصدد نجد أن المادة (34) من نظام المرافعات الشرعية تعالج هذا الأمر، إذ نصت على أنه: «تقام الدعوى في المحكمة التي يقع في نطاق اختصاصها محل إقامة المدعي عليه، فإن لم يكن له محل إقامة في المملكة فيكون الاختصاص القضائي للمحكمة التي يقع في نطاق اختصاصها محل إقامة المدعي».

نلاحظ من هذا المادة أن الأصل أن تقام الدعوى في محل إقامة المدعي عليه[1]، أما إذا لم يكن للمدعي عليه محل إقامة في المملكة فيكون الاختصاص منعقداً للمحكمة التي يوجد بها محل إقامة المدعي، وذلك رعاية لمصلحة المدعي لكي لا يتحمل مشقة السفر إلى دولة أجنبية[2]، وهو ما قد يصب في مصلحة المستهلك في العقود الإلكترونية نسبياً، ففي كثير من الأحيان يكون هذا المستهلك مقيم في المملكة وعلى خلاف المزود الذي قد يقيم في بلد آخر، إذ يمكن والحال هذه للمستهلك إقامة الدعوى داخل المملكة، أي في المحكمة التي يقع محل إقامته في نطاق اختصاصها، فإذا ما حصل على حكم في مواجهة المزود، كان عليه عبء

---

(1) حدد نظام المرافعات الشرعية السعودي المقصود بمحل الإقامة، إذ نصت المادة العاشرة منه على الآتي: «يقصد بمحل الإقامة في تطبيق أحكام هذا النظام المكان الذي يقطنه الشخص على وجه الاعتياد... ويجوز لأي شخص أن يختار محل إقامة خاصاً يتلقى فيه الإخطارات والتبليغات التي توجه إليه بشأن مواضيع، أو معاملات معينة بالإضافة إلى محل إقامته العام».

(2) انظر: د.طلعت محمد دويدار، المرجع السابق، ص153.

ملاحقة ذلك المزود في بلده وتنفيذ الحكم عليه، وهو ما يتطلب تحمل مزيد من النفقات والوقت والجهد.

ومن جهة أخرى، تشير المادة (34) من نظام المرافعات الشرعية نفسه إلى إمكانية إقامة الدعوى في غير بلد المدعى عليه في أحوال معينة قد يستفيد منها المستهلك الالكتروني في بعض الحالات، إذ جاء في المادة المذكورة ما نصه: «يجوز سماع الدعوى داخل المملكة في غير بلد المدعي عليه في الأحوال الآتية:

أ- إذا تنازل المدعي عليه عن حقه صراحة أو ضمناً، كأن يجيب على دعوى المدعي بعد سماعها...

ب- إذا تراضى المتداعيان على إقامة دعواهما في بلد آخر.

ج- إذا وجد شرط بين الطرفين، سابق للدعوى، بأنه إذا حصلت بينهما خصومة فتقام الدعوى في بلد معين».

يجيز النص السابق للمتعاقدين الاتفاق على المحكمة التي تنظر الدعوى في حالة نشوب نزاع بينهما، وهذا ما يتفق مع مبدأ حرية التعاقد، غير أن هذا المبدأ قد لا يكون موضع تطبيق في الكثير من العقود الإلكترونية، إذ يقوم المزود -لاسيما إن كان محتكرا- بإدراج شرط في العقد يحدد بمقتضاه المحكمة المختصة بنظر النزاع ومن دون الرجوع إلى إرادة المستهلك الإلكتروني أو مفاوضته بشأنها، وهو ما قد يفضي إلى إلحاق ضرر وإجحاف بحق ذلك المستهلك، خصوصا وأنه هو من يكون مدعيا في الكثير من الحالات، وذلك بوصفه المتضرر من الدعايات الكاذبة وغير المطابقة للسلعة، أو من عدم تنفيذ العقد كما يجب.. الخ[1].

لذلك كله نعتقد بضرورة إيراد المشرع السعودي لحكم خاص بتحديد

---

(1) CARBONNIER (J.), op. cit., p. 322.

المحكمة المختصة في نظر النزاعات المتعلقة بالعقود الإلكترونية بين المستهلك والمزود، إذ يجدر به جعل الاختصاص بشأنها منعقداً للمحكمة التي يقع في نطاق اختصاصها محل إقامة المستهلك الإلكتروني.



المبحث الثاني

حماية البيانات الالكترونية



المبحث الثاني

حماية البيانات الالكترونية

أصبحت شبكة الإنترنت في هذا العصر صالة عرض مفتوحة لجميع الناس، تُعرض فيها كافة المنتجات والخدمات، وهذا العرض إما أن يكون مطابقاً لحقيقة المنتج أو أن فيه غش وتدليس، وهو ما يتطلب بدوره الحرص والتأكيد على أهمية حق المستهلك في الحصول على كافة البيانات المتعلقة بالسلعة التي يريد اقتناؤها حتى تتكون لديه صورة كاملة عنها ويكون قادراً على اتخاذ القرار الصائب بملء إرادته ومن دون التعرض للغش والاحتيال، وهو ما يقتضي بدوره توفير حماية المستهلك في مواجهة البيانات المعروضة.

كما لا يقل أهمية عن البيانات المعروضة المتعلقة بالسلع والخدمات البيانات المتعلقة بالمستهلك نفسه والتي تتصف دائما بالسرية، ذلك أن اطلاع الغير عليها ومعرفته بها قد يفضي إلى استعمالها من قبل الغير وبما يلحق الضرر بالمستهلك، الأمر الذي ينطبق أيضا على البيانات المتعلقة بالسداد الالكتروني.

وإذا كانت البيانات المتعلقة بالتعاقد الالكتروني مع المستهلك متعددة ومختلفة، إلا أن ما يجمع بينها هو أنها جميعا بيانات الكترونية، إذ تعرف هذه البيانات من الوجهة القانونية بأنها: «بيانات ذات خصائص الكترونية، في شكل نصوص أو رموز أو صور أو رسوم أو أصوات أو غير ذلك من الصيغ الالكترونية، مجتمعة أو متفرقة»[1].

---

(1) المادة الأولى من نظام التعاملات الالكترونية. كما عرفت المادة الأولى من نظام مكافحة جرائم المعلوماتية البيانات كالآتي: «المعلومات أو الأوامر أو الرسائل أو الأصوات أو الصور التي تعد أو التي سبق إعدادها لاستخدامها في الحاسب الآلي

وبناء عليه، فإن دراسة الحماية القانونية للبيانات الالكترونية يمكن أن تتم من خلال التقسيم الآتي:

المطلب الأول: حماية المستهلك من البيانات المعروضة (الحق بالإعلام).

المطلب الثاني: حماية البيانات الشخصية للمستهلك الالكتروني.

المطلب الثالث: حماية المستهلك من مخاطر السداد الالكتروني.

وكل ما يمكن تخزينه ومعالجته ونقله وإنشاؤه بوساطة الحاسب الآلي كالأرقام والحروف والرموز وغيرها».

المطلب الأول

حماية المستهلك من البيانات المعروضة (الحق بالإعلام)

حماية المستهلك من البيانات المعروضة تعني حق المستهلك بالحصول على المعلومة الصحيحة والدقيقة المتعلقة بالسلعة أو الخدمة التي يريد التعاقد بشأنها.

وقد دعت الأمم المتحدة المنظمات الدولية في جميع أنحاء العالم إلى ضرورة اتخاذ العديد من الإجراءات في هذا الصدد، وذلك على النحو الآتي:

أ. ضرورة التعريف بالمنتج ومواصفاته ومدى خطورته وكيفية استعماله والمواد المصنعة منه.

ب. تقديم المعلومات الصحيحة والمجانية عن كل ما يتعلق بالمنتجات الموجودة في الأسواق.

ج. ضرورة تبني برامج لتطوير المعلومات المتاحة للمستهلك بشكل دائم[1].

أما على الصعيد المحلي فقد قامت المملكة العربية السعودية بسن العديد من الأنظمة (القوانين) التي تتولى معالجة هذا الموضوع.

لذلك سوف نقوم بدراسة ماهية السلعة الصحيحة والمواصفات والمقاييس الواجب توافرها بالسلع، إضافة إلى الجزاء المترتب على مخالفة مواصفات السلع.

---

(1) انظر: محمد حسن العامري، الإعلان وحماية المستهلك، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 2007، ص 50 – 53.

أولاً: السلعة الصحيحة:

تعرف السلعة بأنها: «كل منتج صناعي أو نباتي أو حيواني أو تحويلي، بما في ذلك العناصر الأولية للمواد و المكونات الداخلة في المنتج»[1].

كما عرفت الخدمة بأنها: «كل عمل تقدمه أي جهة للمستهلك، سواء كان بأجر أو دون أجر»[2].

أما السلعة المغشوشة فقد عرفتها المادة الأولى من اللائحة التنفيذية لنظام مكافحة الغش التجاري لعام 1405هـ بأنها تلك «السلعة التي يُروج لها بما يخالف حقيقتها بأية طريقة من طرق الإعلان، مثل: توزيع نشرات، أو وضع ملصقات، أو الإعلان عنها في إحدى وسائل الإعلام كالصحف والإذاعة والتليفزيون»[3].

يلاحظ أن هذا التعريف ذكر عبارة «بأية طريقة من طرق الإعلان» وذكر وسائل الأعلام على سبيل المثال لا الحصر، والجدير بالذكر أنه مضى على إقرار نظام مكافحة الغش التجاري ولائحته التنفيذية ما يقارب الثلاثة عقود من الزمان، إذ لم تكن في ذلك الوقت الانترنت معروفة ومستخدمة لبيع البضائع وإبرام العقود كما في أيامنا هذه، ومع ذلك نعتقد بأن الإعلان عن طريق الانترنت والوسائل الالكترونية بصفة عامة يندرج ضمن طرق الإعلان الوارد ذكرها في هذا التعريف.

أما السلعة الفاسدة فهي السلعة التي انتهت فترة صلاحيتِها للاستِعمال أو انتهت فترة الصلاحية المُدونة عليها[4].

وعليه فإن السلعة الصحيحة التي يجوز التعاقد عليها مع

---

(1) المادة الأولى من تنظيم جمعية حماية المستهلك.

(2) المادة الأولى من تنظيم جمعية حماية المستهلك.

(3) المادة الأولى من اللائحة التنفيذية لنظام مكافحة الغش التجاري لعام 1405 هـ.

(4) انظر: المادة الرابعة من نظام مكافحة الغش التجاري لعام 1404هـ.

المستهلكين هي السلعة الصالحة للاستخدام وفقا للغرض المخصصة له، وبعبارة أخرى فيجب أن تكون السلعة مطابقة للمواصفات المقررة وإلا أصبحت فاسدة ومغشوشة[1].

غير أن واضع النظام في المملكة العربية السعودية لم يقف عند هذا الحد، بل ذهب إلى ابعد من ذلك عندما ذهب ليفصل في مواصفات السلعة غير المطابقة للمواصفات، حيث اعتبر أن السلعة غير المطابقة للمواصفات المقررة مغشوشة أو فاسدة في أحوال محددة، وهي الأحوال الآتية:

أ. إذا لم يتوافر في السلعة أي من المتطلبات الواجب توافرها فيها أو إذا تم الإخلال بهذه المتطلبات بأية صورة من الصور أو التعديل فيها بالحذف أو الإضافة بالمخالفة للمواصفات.

ب. إذا كانت السلعة من المواد المحظورة شرعاً أو نظاماً أو احتوت على شيء من ذلك.

ج. إذا تم مخالفة مواصفة البطاقة الخاصة بالسلعة ويستثنى من ذلك المخالفات التي لا تؤدي إلى الأضرار بالمستهلك صحياً أو مادياً على أن تزال هذه المخالفات بالوسائل المقررة.

د. إذا تم مخالفة الشروط الصحية لمصانع الأغذية والعاملين بها والواردة بالموصفات القياسية.

هـ. إذا تم مخالفة شروط التعبئة أو النقل أو التخزين أو العرض»[2].

ذكرنا أن السلعة يجب أن تكون مطابقة للمواصفات وإلا تعتبر مغشوشة أو فاسدة لكن السؤال الذي يثار هنا قد يتعلق بماهية هذه المواصفات والمقاييس للسلعة؟

---

(1) انظر: المادة الثالثة من نظام مكافحة الغش التجاري السعودي.

(2) انظر المادة الثالثة من اللائحة التنفيذية لنظام مكافحة الغش التجاري.

ثانياً: المواصفات والمقاييس المتعلقة بالسلع:

نظرا للأهمية الكبيرة التي تحتلها مواصفات ومقاييس السلع المعروضة على المستهلكين بصفة عامة فقد قامت المملكة العربية السعودية بإنشاء هيئة خاصة تعنى بالشؤون المتعلقة بالمواصفات والمقاييس، إذ تسمى هذه الهيئة: «الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس»، وقد ألقي على عاتق هذه الهيئة جملة من الاختصاصات، ومن قبيل ذلك وضع واعتماد نصوص المواصفات القياسية الوطنية(1) المتعلقة بالقياس والمعايرة والرموز وتعاريف المنتجات والسلع وأساليب أخذ العينات(2)، إضافة إلى نشر هذه المواصفات والتوعية بها(3).

---

(1) المواصفات القياسية للسلع ليست على نحو واحد دائما، بل أنه يوجد صور وتقسيمات مختلفة لها، إذ يعد من أبرزها تقسيمها إلى النوعين الآتيين: أ. مواصفات قياسية إجبارية: وهي المواصفات التي يجب على المنتج التقييد بها وإلا اعتبر مرتكبا لمخالفة وتحت طائلة الجزاء القانوني. ب. مواصفات قياسية اختيارية: وهي المواصفات التي يتاح للمنتج حرية التقييد بها. أما ضابط التفرقة بين هذين النوعين فيرتبط عادة بمدى مساس السلع بسلامة الأفراد وصحتهم، فلا شك بان السلع موصفات السلع المتعلقة بالأطعمة والاشربة والأدوية ووسائل الأمان تكتسب أهمية أكثر من غيرها، لذلك فإن معظم بالموصفات والمقاييس الواردة في التشريعات ذات العلاقة هي من قبيل الموصفات الإجبارية. للمزيد انظر: محمود بخيت، المواصفات القياسية الأردنية أهميتها وأحكامها في الشريعة الإسلامية وقانون المواصفات والمقاييس الأردني، مجلة جرش للبحوث والدراسات، المجلد الخامس، العدد الأول، كانون أول 2000، ص4.

(2) تهدف الدول عادة من وراء نظام الموصفات والمقاييس «نظام التقييس» إلى تحقيق جملة من الأهداف، إذ يعد من أهمها: أ. المحافظة سلامة الأفراد وصحتهم، وذلك من خلال توفير السلع ذات الجودة الإتقان ولاسيما في مجال الطعام والدواء. ب. توفير الاستقرار في التعامل ونشر الثقة بين المتعاملين، ذلك أن إمكانية التعاقد على أسس واضحة تكون متاحة وهو ما يسهم في التقليل من النزاعات بين الأطراف. ج. المحافظة على البيئة، وذلك من خلال ضبط عمليات التصنيع وعمليات التخلص من المخلفات الناجمة عنها. د. دعم الاقتصاد الوطني، وذلك من خلال المحافظة على أموال الأشخاص بترشيد الإنفاق وتوجيههم نحو السلع النافعة المفيدة، إضافة إلى تحسين جودة المنتج الوطني. للمزيد انظر: محمود بخيت، المرجع السابق، ص7.

(3) انظر المادة الثانية من نظام الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس لعام 1392هـ.

واستكمالا لذلك فقد أنيط بالهيئة وضع قواعد منح شهادات الجودة وشارات المطابقة مع المواصفات القياسية الوطنية وتنظيم كيفية إصدارها وحق استعمالها، على أن يكون استخدام الشارة اختيارياً[1].

بالإضافة إلى ذلك، ومن أجل حماية المستهلك بشكل أفضل، جاء نظام البيانات التجارية وألزم المصنع والمستورد بوضع جميع البيانات (المواصفات والمقاييس) على السلعة، وذلك من أجل إيضاح جملة من البيانات، كعدد البضائع، أو مقدارها، أو مقاسها، أو كيلها، أو طاقتها، أو وزنها، أو تاريخ الإنتاج، أو تاريخ انتهاء الصلاحية والعناصر الداخلة في تركيبها، إضافة إلى الجهة، أو البلاد التي صنعت أو أنتجت فيها واسم المنتج أو الصانع، أو صفاته وما إذا كان هناك براءات اختراع أو غيرها من حقوق الملكية الصناعية أو أي امتيازات أو جوائز أو مميزات تجارية أو صناعية[2].

وحتى تتم حماية المستهلك من الخداع والتضليل يجب أن يكون البيان التجاري مطابقاً للحقيقة من جميع الوجوه، سواءً أكان موضوعاً على المنتجات ذاتها أم على المحال، أو المخازن، أو على عناوينها، أو الأغلفة، أو الفواتير، أو أوراق الخطابات، أو وسائل الإعلان أو غير ذلك مما يستعمل في عرض البضائع على الجمهور، كما يجب أن يكون مكتوباً باللغة العربية على الأقل[3].

كذلك لا يجوز وضع اسم البائع أو عنوانه على منتجات واردة من بلد غير البلد الذي يحصل فيها البيع، ما لم يكن مقترناً ببيان دقيق مكتوب بحروف ظاهرة عن البلد أو الجهة التي صنع أو أنتج فيها. كما لا يجوز للأشخاص المقيمين في جهة ذات شهرة خاصة في إنتاج

---

(1) انظر المادة الثالثة من نظام الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس.
(2) انظر المادة الأولى من نظام البيانات التجارية 1423هـ.
(3) انظر المادة الثانية من نظام البيانات التجارية.

بعض المنتجات أو صنعها، من الذين يتجرون في منتجات مشابهة واردة من جهة أخرى أن يضعوا عليها علاماتهم إذا كان من شأنها أن تضلل الجمهور فيما يتعلق بمصدر تلك المنتجات حتى ولو كانت العلامات لا تشتمل على أسماء هؤلاء الأشخاص أو عناوينهم[1].

نستنتج مما سبق أن المواصفات والمقاييس الخاصة بالسلع التي قررتها الأنظمة واللوائح في المملكة العربية السعودية توفر حماية فاعلة للمستهلك بصفة عامة، وهو ما ينطبق على المستهلك في العقود الالكترونية إن هو تمكن من الاطلاع على هذه المواصفات والمقاييس، صحيح أن البيانات المتعلقة بالسلعة وصور هذه الأخيرة، في كثير من الأحيان، ما تكون معروضة أو متاحة من خلال الأجهزة الالكترونية، ولكن تكون غير مطابقة للمواصفات والمقاييس، لذلك تظهر أهمية إلزام المزود بضرورة إعلام وتمكين المستهلك في العقود الالكترونية من مشاهدة هذه المواصفات والمقاييس قبل التعاقد على السلع والخدمات ومن خلال الوسائل الالكترونية ذاتها، إذ يفترض به أن يعرض البيانات الجوهرية «الأساسية» للسلع والخدمات، إضافة إلى كيفية التعاقد وشروطه[2] ووسيلة الشحن[3]، الأمر الذي نعتقد بضرورة النص عليه مباشرة في الأنظمة ذات العلاقة، ذلك أن من شأن إعلام المستهلك في العقود الالكترونية بهذه البيانات تمكينه من التعرف على مواصفات تلك

---

(1) انظر المادة الرابعة من نظام البيانات التجارية.

(2) يشير البعض إلى أهمية التفصيل في شروط التعاقد التي يجب إعلام المستهلك بها، كتبصيره بالتزام البائع بضمان العيوب الخفية قبل المستهلك، بل وعدم جواز الاتفاق على إعفائه من هذا الالتزام. للمزيد انظر: د.حداد العيد، المرجع السابق، ص4.

(3) للمزيد انظر: د.خالد سعد زغلول، الحماية القانونية للتجارة الالكترونية، مجموعة الأبحاث المقدمة للحلقة النقاشية «مشروع قانون التجارة الالكترونية الكويتي» المنعقدة بتاريخ 2005/4/5، منشور في مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد الثالث«الملحق»، السنة 28، 2005، ص177.

السلع والخدمات خصوصا أن لم يكن لديه الخبرة والإمكانات المناسبة لاختيار الجودة الملائمة، وهو ما سيبعث في نفسه الاطمئنان من اللحظة التي يتم فيها التعاقد على هذه السلع، كما أنه سيطمئن إلى ما يستهلكه من سلع ويعرف قيمة ما يدفع ثمنه.

غير أن الحماية الكاملة والجدية للمستهلك بصفة عامة ومن باب أولى المستهلك في العقود الالكترونية تتطلب توافر عقوبة رادعة توقع بحق من يرتكب مخالفة بهذا الشأن، وهو ما يشكل ضمانة أخرى لحماية فاعلة للمستهلك، فهل أوردت الأنظمة السعودية عقوبات تلبي هذا الغرض؟ هذا ما سنعرفه حالا.

ثالثاً: الجزاء المترتب على مخالفة مواصفات السلع:

لا يمكن حماية المستهلك إلا إذا كانت هنالك عقوبات ملائمة تكفي لردع من يحاول خداعه، وهو بالفعل ما لا حظ مثله واضع النظام في السعودية، لذلك فقد أقر نظام مكافحة الغش التجاري عدة عقوبات في هذا الصدد، ومن هذه العقوبات ما يأتي:

أ. رد الثمن: إذ يجب على البائع أن يعيد الثمن للمشتري إذا ثبت بأن البضاعة مغشوشة أو فاسدة أو غير صالحة للاستعمال[1].

ب. دفع قيمة البضاعة المحجوزة: فإذا حجزت البضاعة بسبب أنها فاسدة أو مغشوشة، تم التصرف بها، فيعاقب من قام بهذا التصرف بدفع قيمتها إلى صندوق وزارة التجارة[2].

ج. الغرامة وإغلاق المحل والمصادرة: إذ يعاقب بالغرامة التي لا يقل مقدارها عن خمسة آلاف ريال ولا يزيد عن مائة ألف ريال، أو بإغلاق المحل مُدة لا تقِل عن أُسبوع ولا تزيد عن

(1) انظر المادة التاسعة من نظام مكافحة الغش التجاري.
(2) انظر المادة العاشرة من نظام مكافحة الغش التجاري.

تسعين يوماً -أو بِهما معاً- كُلَ مَن خدع أو شرع في خداع أو غش في أحد الأمور التالية:

1. ذاتية السِلعة أو طبيعتِها أو جنسِها أو نوعِها أو عُنصُرِها أو صِفاتِها الجوهرية.
2. مصدر السِلعة.
3. مقدار السِلعة، وسواء كان ذلك بالوزن أو الكيل أو المقاس أو العدد أو الطاقة أو العيار.
4. وصف السِلعة أو الإعلان عنها أو عرضِها بأسلوب يحوى بيانات كاذِبة أو خادِعة[1].

وما يفرض بشأن من خدع وغش المستهلكين ينطبق أيضا بشأن من باع هذه السلع، فقد قضت المادة السابعة من نظام مكافحة الغش التجاري بفرض بالعقوبة ذاتها على كُلَ مَن باع أو طرح للبيع أية سِلعة مغشوشة أو فاسِدة أو غير صالِحة للاستِعمال، غير أن الأمر لم يقف عند هذا الحد بل ذهبت المادة إلى ابعد من ذلك عندما قضى أيضا بمصادرة السِلعة إدارياً دون مُقابِل إذا كانت مغشوشة في مُتطلباتِها أو فاسِدة.

وعلى نحو مشابه شدد النظام من العقوبة في الحالات التي تتعلق بأغذية الإنسان والحيوان، إذ قضى بعقوبة إغلاق المحل أو السجن من أسبوع إلى تسعين يوماً مع غرامة من عشر آلاف ريال إلى مائة ألف ريال ومصادرة الأشياء موضوع المخالفة على من يأتي:

1. كل من غش أو شرع في أن يغش في متطلبات أي من أغذية الإنسان أو الحيوان.

---

(1) انظر المادة الأولى من نظام مكافحة الغش التجاري.

2. كل من باع أو طرح للبيع أو حاز شيئاً من أغذية الإنسان أو الحيوان المغشوشة من حيث المتطلبات أو الفاسدة[1].

وعلاوة على ما سبق، فإنه يتوجب سحب السلع المغشوشة أو الفاسدة أو غير الصالحة للاستعمال من التداول، كما يجب أن تُصادر إدارياً دون مُقابل إلا إذا أمكن رفع الغش عنها أو إعادة تصنيعِها أو تجهيزها وِفقاً للضوابط وخلال المُدة التي تُحددُها اللائحة التنفيذية، فإذا لم يُنفِذ المُصنِّع أو المُجهِّز الأمر في الميعاد المُحدد فإنه يجب مصادرة السِلعة إدارياً دون مُقابل[2].

غير أن ما يجدر ذكره قبل التطرق لهذه العقوبات هو أنه يشترط لتطبيق هذه العقوبات أن يعلم البائع بأن السلعة التي يبعها مغشوشة أو فاسدة، وهذا العلم يكون مفترض بحسب الأصل، أي أن عبء الإثبات يقع على عاتق البائع بأنه لا يعلم بأن السلعة مغشوشة أو فاسدة، كما لا ينفي توقيع العقوبة على البائع «المزود» علم المشترى «المستهلك» بأن السلعة مغشوشة أو فاسدة[3]. وهذه العقوبة أيضا لا تطبق على البائع فقط بل أنها تشمل جميع من شارك في ارتكاب المخالفة[4].

وبالرغم مما سبق، نعتقد بأهمية فرض عقوبة أخرى مشددة وخاصة بالعقود الالكترونية المبرمة مع المستهلك حماية له، ذلك أن غشه وخداعه قد يكون أسهل من المستهلك في العقود العادية التي عادة ما يعاين ويرى فيها المستهلك السلعة محل التعاقد، أما المستهلك في العقود الالكترونية فلا يرى تلك السلعة ويبقى رهين ما يقدمه له المزود من بيانات، لذلك كان من الأجدر فرض عقوبة مشددة بحقه.

---

(1) انظر المادة الثانية من نظام مكافحة الغش التجاري.

(2) انظر المادة السادسة من نظام مكافحة الغش التجاري.

(3) انظر المادة الثانية عشرة من نظام مكافحة الغش التجاري.

(4) انظر المادة الحادية عشرة من نظام مكافحة الغش التجاري.

بقي أن نشير إلى أن البيانات الالكترونية التي يضعها ويعرضها المزودون من خلال الوسائل الالكترونية تتمتع بالحماية في مواجهة ما قد يقع عليها من اعتداءات، إذ لا يجوز لأي شخص أن يقوم بالدخول إليها بقصد تغيرها أو حذفها أو تدميرها أو نشرها أو الإضافة إليها وتحت طائلة المسؤولية الجنائية، غير أن الحماية التي تتمتع بها هذه البيانات لا ترتبط بكونها معروضة للمستهلكين، وإنما بوصفها بيانات الكترونية فقط[1]، وهو ما يشير بدوره إلى أهمية النظر في توفير حماية خاصة لهذه البيانات إذا ما توجهت الإرادة إلى إصدار نظام خاص بحماية المستهلك في العقود الالكترونية.

---

(1) انظر: المادة (4)، (5) من نظام مكافحة جرائم المعلوماتية. المادة (23)، (24)، (27) من نظام التعاملات الإلكتروني. للمزيد من التفصيل حول الحماية الجنائية من جرائم التجارة الالكترونية انظر: د.عبد الفتاح بيومي حجازي، التجارة الالكترونية في القانون العربي النموذجي لمكافحة جرائم الكمبيوتر والانترنت، دار الكتب القانونية، القاهرة، 2007، ص60 وما بعدها.

المطلب الثاني

حماية البيانات الشخصية للمستهلك الالكتروني

لكل شخص في المجتمع الحق في سرية معلوماته الشخصية وأن تبقى ملكه وحده، بحيث لا يطلع عليها ولا يستخدمها غيره من الأشخاص إلا برضاه، فحماية الحياة الخاصة للأشخاص والحفاظ على المعلومات والأسرار الشخصية يعد من المبادئ الثابتة والمستقرة من الوجهة القانونية، غير أن التعاقد عبر الانترنت وتعاقد المستهلكين الالكتروني على وجه الخصوص قد يعرض البيانات والمعلومات المتعلقة بهم للكشف والانتهاك، وهو ما قد يؤدي إلى استخدامها استخداماً ضاراً بصاحبها مما يجعله عرضة للاحتيال أو الغش، لذلك تدخلت الكثير من الدول لحماية هذه الخصوصية عن طريق سن القوانين التي تعاقب على هذا الفعل[1]، وكذلك فعلت المملكة العربية السعودية حيث جرمت الدخول غير المشروع[2] إلى حاسب آلي لإلغاء بيانات خاصة، أو حذفها، أو تدميرها، أو تسريبها، أو إتلافها، أو إعادة نشرها، وفرضت لهذا الغرض عقوبة السجن الذي لا تزيد مدته عن أربع سنوات والغرامة التي لا يزيد مقدارها عن ثلاثة ملايين ريال أو بإحدى هاتين العقوبتين[3].

ومن جانب آخر فقد تصل هذه البيانات الشخصية و الحساسة

---

(1) Tom Wright, Privacy Protection Models for the Private Sector, Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée / Ontario, 1996, p. 4..

(2) بحسب المادة الأولى من نظام مكافحة جرائم المعلوماتية لعام 1428هـ فإنه يقصد بعبارة «الدخول غير المشروع» ما يأتي: «دخول شخص بطريقة متعمدة إلى حاسب آلي أو موقع الكتروني أو نظام معلوماتي أو شبكة حاسبات آلية غير مصرح لذلك الشخص بالدخول إليها».

(3) انظر المادة الخامسة من نظام مكافحة جرائم المعلوماتية.

عن كثير من الأشخاص أو المستهلكين إلى شخص ما بحكم مهنته أو عمله أو وظيفته، فيقوم هذا الشخص باستخدام هذه البيانات استخدام غير مشروع، لذلك جرّم نظام التعاملات الإلكتروني السعودي مثل هذه الأفعال وفرض عقوبة على الأشخاص الذين يقومون بمثل هذه الأفعال، حيث اعتبر مخالفا لإحكام النظام كل من قام بأفعال محددة[1]، يعد من أهمها في نطاق الحماية القانونية للمستهلك في العقود الالكترونية ما يأتي:

- إنشاء شهادة رقمية أو توقيع الكتروني[2] أو نشرهما أو استعمالهما لغرض احتيالي أو لأي غرض غير مشروع[3].
- تزوير سجل إلكتروني[4]، أو التوقيع الإلكتروني، أو شهادة تصديق رقمي، أو استعمال ذلك مع العلم بتزويره[5].
- الدخول على منظومة توقيع إلكتروني لشخص آخر دون تفويض صحيح، أو نسخها، أو إعادة تكوينها، أو الاستيلاء عليها[6].

والعقوبة المقررة لمثل هذه الأفعال هي الغرامة التي لا تزيد على خمسة ملايين ريال، أو السجن مدة لا تزيد على خمس سنوات[7]. مع

---

(1) انظر المادة الثالثة والعشرون من نظام التعاملات الإلكتروني.

(2) تعرفت المادة الأولى من نظام التعاملات الالكترونية التوقيع الالكتروني كما يأتي: «بيانات الكترونية مدرجة في تعامل الكتروني أو مضافة إليه أو مرتبطة به منطقيا تستخدم لإثبات هوية الموقع وموافقته على التعامل الالكتروني واكتشاف أي تعديل يطرأ على هذا التعامل بعد التوقيع عليه».

(3) المادة (5/23) من نظام التعاملات الإلكتروني.

(4) تعرف المادة الأولى من نظام التعاملات الالكترونية السجل الالكتروني كالآتي: «البيانات التي تنشأ أو ترسل أو تبث أو تحفظ بوسيلة الكرتونية وتكرون قابلة للاسترجاع أو الحصول عليها بشكل يمكن فهمها».

(5) المادة (6/23) من نظام التعاملات الإلكتروني.

(6) المادة (8/23) من نظام التعاملات الإلكتروني.

(7) انظر المادة الرابعة والعشرون من نظام التعاملات الإلكتروني.

احتفاظ الشخص الذي لحقه الضرر من جراء تلك المخالفات بحقه برفع دعوى للمطالبة بالأضرار التي لحقت به[1].

وعلى نحو مماثل نص نظام مكافحة جرائم المعلوماتية على معاقبة مرتكبي بعض الأفعال الماسة بالبيانات الخاصة للأشخاص، فقد نصت المادة الرابعة منه على ما يأتي: «يعاقب بالسجن مدة لا تزيد على ثلاث سنوات وبغرامة لا تزيد على مليوني ريال أو بإحدى هاتين العقوبتين كل شخص يرتكب أيا من الجرائم المعلوماتية الآتية: «الاستيلاء لنفسه أو لغيره على مال منقول أو على سند أو توقيع هذا السند وذلك عن طريق الاحتيال أو اتخاذ اسم كاذب أو انتحال صفة غير صحيحة».

وما تجدر الإشارة إليه هنا هو أن الأحكام السابقة ليست خاصة بالعقود الالكترونية المبرمة مع المستهلكين، بل هي أعم من ذلك لشمولها حالات ومسائل أخرى كثيرة، والأولى في اعتقادنا وضع أحكام خاصة بتحديد المخالفات والعقوبات الملائمة للعقود الالكترونية المبرمة مع المستهلك وذلك من خلال إعادة تنظيم الإحكام الواردة في نظام التعاملات الالكترونية، أو من خلال أنظمة خاصة تصدر لهذه الأغراض، ونقصد تحديدا النظام الخاص بالتجارة والعقود الالكترونية أو النظام الخاص بحماية المستهلك إذ لا مانع من أن يعالج مثل هذا النظام عقود الاستهلاك كافة، الالكترونية منها وغير الالكترونية.

(1) انظر المادة السابعة والعشرون من نظام التعاملات الإلكتروني.

المطلب الثالث

حماية المستهلك من مخاطر السداد الإلكتروني

مما لا شك فيه أن السداد الالكتروني يُعتبر حجر الزاوية في تنمية وتطوير التجارة الالكترونية، إذ يقصد بالسداد الالكتروني أداء القيمة المالية المطلوبة من خلال الوسائل الالكترونية.

أما وسائل السداد الإلكتروني فهي متعددة وكثيرة ومنها: بطاقات الائتمان، حاملات النقود، الشيكات الإلكترونية، وغير ذلك.

وقد أصبح من المسلم به في هذا العصر الرقمي أن وسائل الدفع الإلكتروني لها نفس القوة الشرائية التي تتمتع بها النقود الحقيقية[1]، ومن المتفق عليه أيضاً أن هذه الوسائل تعود بالفائدة على البائع والمشتري معاً لاسيما في مجال التجارة الإلكترونية، إلا أن هناك خطر قد يترتب على استخدامها، ويتمثل هذا الخطر في إمكانية اختراقها ومعرفة كافة المعلومات المتعلقة بالمستهلك[2]، ومن ثم استخدامها استخداماً غير مشروع من قبل أشخاص آخرين، مما يعرض صاحب هذه المعلومات للسرقة والخسارة. ومع استفحال هذه الظاهرة فقد اتجهت الكثير من الدول[3] إلى سن قوانين تأخذ على عاتقها الحد من مخاطر السداد الإلكتروني ومجابهة الأخطار المترتبة عليه.

---

(1) أنظر: د.صلاح زين الدين، دراسة اقتصادية لبعض مشكلات وسائل الدفع الإلكترونية، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة و القانون، المرجع السابق، ص323.

(2) SEDALLIAN Valerie, Droit de l`internet, Collection AUI, Ed.Net press, 1997 p. 2- 4.

(3) Herve Bouilhol, Les aspects juridiques du commerce électronique, Banque & Droit, n. 60 – Juillet – aout 1998, p.22.

وهو بالفعل ما لاحظ أهميته واضع النظام في المملكة العربية السعودية، مما حدا به إلى تجريم المساس بالمعلومات البنكية الخاصة بالأشخاص، حيث جرّمت المادة (2/4) من نظام مكافحة جرائم المعلوماتية لعام 1428هـ الوصول غير القانوني إلى البيانات البنكية أو الائتمانية أو البيانات المتعلقة بملكية الأوراق المالية، إذ يعاقب الفاعل في مثل هذه الحالات بالسجن مدة لا تزيد عن ثلاث سنوات وبغرامة لا تزيد عن مليوني ريال أو بإحدى هاتين العقوبتين.

غير أن التجريم في مثل هذه الأحوال قد لا يكون كافيا، لذلك فقد ارتأى المشرع في بعض الدول أن يضيف إلى هذه العقوبة إلزام المصرف بتحمل تبعات الدفع غير المشروع، إذ يعطي القانون الفرنسي[1] -على سبيل المثال- الحق للمستهلك بإبطال الوفاء في حالة الاستخدام غير المشروع لوسيلة الدفع التي استخدمها، وبالتالي فإنه يستطيع استرداد المبالغ التي سحبت من رصيده بغير وجه حق[2].

ومما لا ريب فيه أن مثل هذه الأحكام تبعث الطمأنينة لدى المستهلك والبائع على حدٍ سواء، فهما لا يتحملان شيئاً في حالة الاستخدام غير المشروع للمعلومات المصرفية من قبل الغير، فالمصرف المصدِر لوسيلة الدفع الإلكتروني هو الذي عليه في هذه الحالة إعادة المبالغ المتنازع عليها إلى رصيد العميل.

وما تجدر الإشارة إليه هنا هو أن وجود مثل هذه الحماية لا يعني تخطي كافة الصعوبات والمعوقات المتعلقة بالسداد الإلكتروني، بل بقي الكثير منها في هذا المجال، ولعل من أهمها: صعوبة إثبات الاستخدام غير المشروع لوسائل الدفع الإلكتروني من قبل الغير، واحتمال الخداع

---

(1) Valerie Sedallian, op. cit. p. 223, Herve Bouilhol, op. cit. p. 22.

(2) Valerie Sedallian, op. cit. p. 223, Herve Bouilhol, op. cit. p. 22.

من قبل العميل نفسه بادعائه سرقة بياناته البنكية واستخدامها من قبل الغير استخداماً غير مشروع، إضافة إلى التبعات الكبيرة التي تتحملها المصارف جراء دفعها التعويضات المستحقة عن المبالغ المسروقة.

غير أن ما تجدر الإشارة إليه في هذا السياق هو أن للكتابة الالكترونية حجية كاملة في الإثبات، فقد جاء في المادة (1/5) من نظام التعاملات الالكترونية ما نصه: «يكون للتعاملات والسجلات والتوقيعات الالكترونية حجيتها الملزمة، ولا يجوز نفي صحتها أو قابليتها للتنفيذ، ولا منع تنفيذها بسبب أنها تمت -كليا أو جزئيا- بشكل الكتروني».

وبناء عليه، فإن إمكانية الاستناد إلى الكتابة الالكترونية في النزاعات التي تثار في عقود الاستهلاك الالكترونية تعد متاحة وممكنة، لذا فإنه يتوجب على المستهلك اتخاذ سائر الاحتياطات اللازمة لإثبات التصرفات التي يجريها مع المزود[1]، خصوصا وأن الأخير لن يتوان عن اتخذا الاحتياطات اللازمة في هذا الشأن.

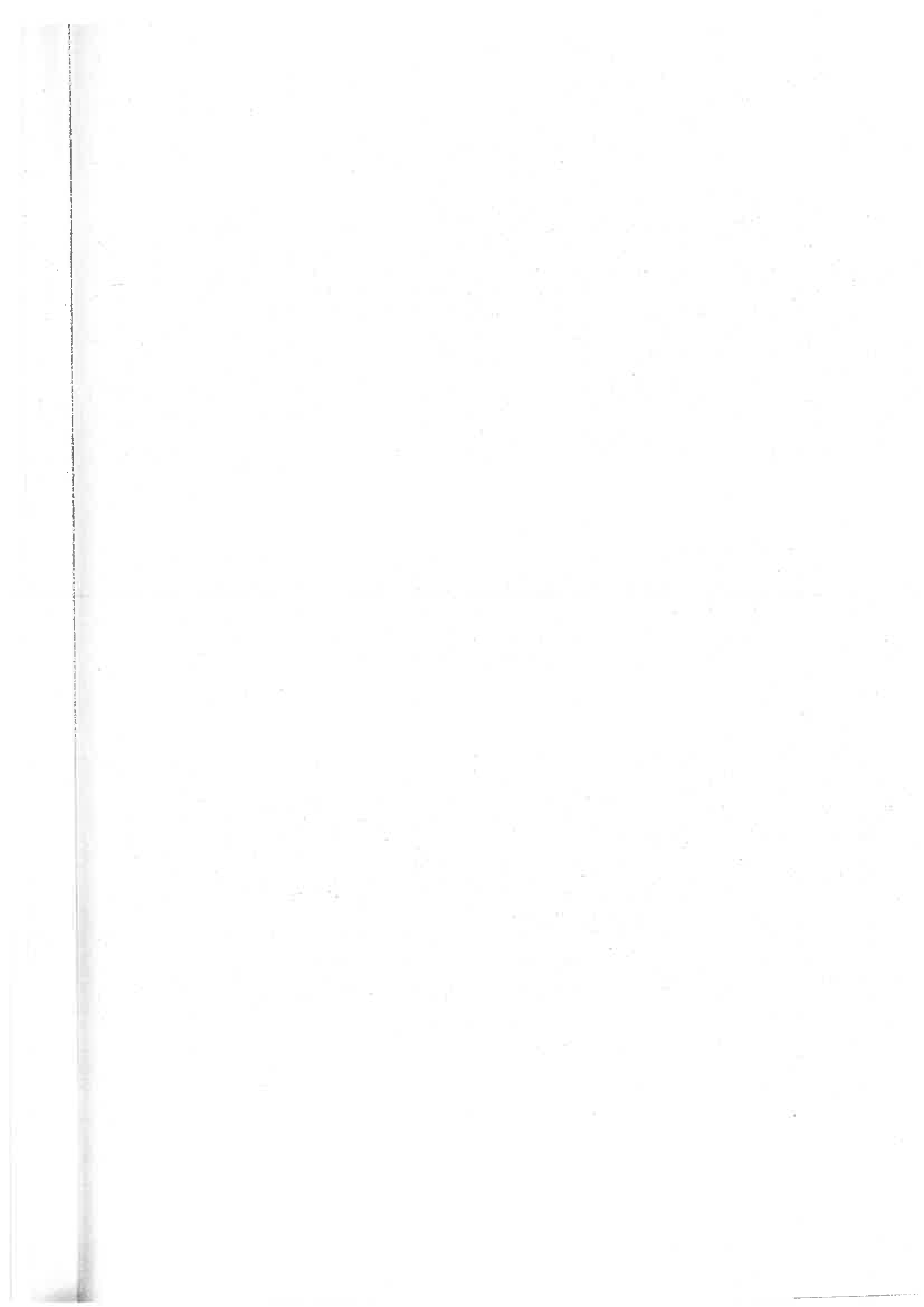
ولعل ذلك ما يؤكد بدوره الطبيعة الخاصة والمتميزة للمشكلات والنزاعات والجرائم التي تثيرها التعاملات الالكترونية بصفة عامة، والعقود التي يبرمها المستهلكين بصفة خاصة، الأمر الذي يقتضي من القاضي الذي يتولى النظر في هذه النزاعات الإلمام والمعرفة بالجوانب المتعلقة بالوسائل الالكترونية وشبكة الانترنت، ليس هذا فحسب، بل قد يكون من الأولى في قابل الأيام إعداد قضاء متخصص في مجال النزاعات الناجمة عن التعاملات الالكترونية، ولاسيما ما تعلق منها بالعقود الالكترونية مع المستهلكين[2].

---

(1) انظر: د.عبد الحق حميش، المرجع السابق، ص1311.

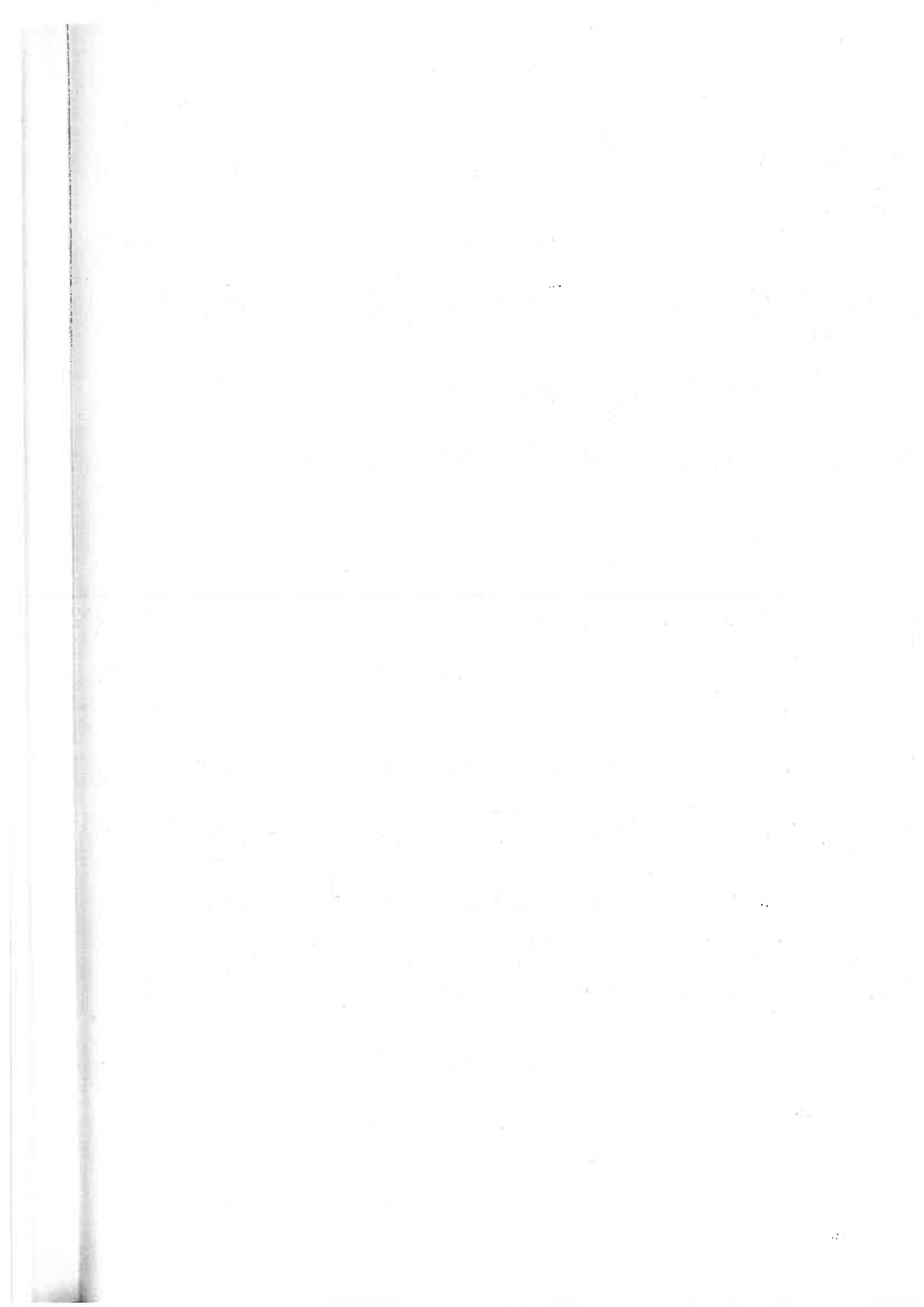
(2) يقول الدكتور عبد الحق حميش ما نصه: «لذا نقول لا بد وأن توجد جهات =

=قضائية مختصة للنظر في الجرائم الالكترونية، وفي المنازعات المترتبة على التجارة الالكترونية، ولا بد من تهيئة القضاة المتخصصين والمزودين بالعلم الكافي فيما يخص التجارة الالكترونية وطرقها وكيفية حماية المستهلك الالكتروني».
د.عبد الحق حميش، المرجع السابق، ص1309.



المبحث الثالث

حماية المستهلك الالكتروني في الفقه الإسلامي



المبحث الثالث

حماية المستهلك الالكتروني في الفقه الإسلامي

قد لا تجدي الإحكام الواردة في الأنظمة ذات الصلة بحماية المستهلك نفعا في مواجهة حالات التحايل والغبن والغش التي قد يتعرض لها المستهلك، كما قد يُفتقد النص بشأن مسألة ما، إذ يجب في مثل هذه الحالات تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية بوصفها القواعد العامة التي يجب الرجوع إليها للبحث عن الأحكام الواجبة التطبيق على المسائل المطروحة، وهنا يثار التساؤل حول ماهية الوسائل والأحكام التي توفرها القواعد العامة في سبيل حماية المستهلك في العقود الالكترونية؟

بالطبع لا يوجد أحكام مباشرة على مثل هذه المسائل والعقود المستحدثة، غير أن ذلك لا يعني انعدام القواعد والأحكام الملائمة للتطبيق بشأنها، فالشريعة الإسلامية واستنادا إلى كتاب الله وسنة نبيه ﷺ شرعت لتكون صالحة للتطبيق على مر الزمان، فهي تتضمن قواعد ومبادئ عظمى يمكن الاستناد إليها لاستنباط واستمداد الأحكام الملائمة والصالحة لمواجهة شتى المسائل المستحدثة على اختلافها.

ولعل أول ما يلاحظ بشأن الأحكام المتعلقة بحماية المستهلك بصفة عامة والمستهلك في العقود الالكترونية بصفة خاصة هو تضمنها لجانبين، أولهما: جانب وقائي يتجلى الغرض منه في حماية ورعاية جمهور المستهلكين قبل إقدامهم على التعاقد، وثانيهما: جانب علاجي يتمثل الهدف منه في إتاحة الفرصة أمام المستهلك الفرد لإعادة النظر في العقد الذي كان قد ابرمه، بحيث يستطيع التحلل منه وتلافي مضاره والتبعات المترتبة عليه[1].

---

(1) لا تقتصر الأحكام الواردة في الشريعة الإسلامية على تنظيم العلاقة بين المستهلكين والمزودين، بل أن تنظيمها للاستهلاك يطال علاقة المستهلك بنفسه، فقد أوردت الشريعة الإسلامية على العديد من الضوابط المتعلقة بالاستهلاك وكيفية =

وعليه، فإن دراستنا لسبل الحماية التي توفرها القواعد العامة للمستهلك في العقود الالكترونية ستكون من خلال التقسيم الآتي:

المطلب الأول: التدابير الوقائية لحماية المستهلك الالكتروني.

المطلب الثاني: الخيارات التي يملكها المستهلك الالكتروني.

=قيام الشخص بتلبية احتياجاته، ومن قبيل ذلك ما جاء في قوله تعالى: «وَالَّذِينَ إِذَا أَنفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا». الآية (67)، سورة الفرقان. كما يقول عز وجل: ﴿وَلا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَى عُنُقِكَ وَلا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَحْسُورًا﴾. الآية (29)، سورة الإسراء. للمزيد من التفصيل انظر: د.عمر فيحان المرزوقي، ضوابط الاستهلاك في الإسلام، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد الرابع والثلاثون، ابريل 2008، ص21.

المطلب الأول

التدابير الوقائية لحماية المستهلك الالكتروني

هناك وسائل عدة يمكن الارتكاز إليها في سبيل حماية جموع المستهلكين بصفة عامة، إذ يمكن ملاحظة شمول وانطباق هذه الوسائل على المستهلكين كافة، سواء كانوا ممن يبرمون عقودا بالطرق الالكترونية أو بالطرق العادية.

ومما يلاحظ في هذا الصدد إن من ابرز وسائل إضفاء الحماية على جمهور المستهلكين ما يأتي[1]:

---

(1) هناك وسائل أخرى يشير إليها الباحثين في الفقه الإسلامي بوصفها من وسائل حماية المستهلكين، ومن أمثلتها الآتي: أولاً. تحريم الربا: الربا: «فضل خال عن عوض شرط لأحد العاقدين». علي بن محمد الجرجاني، التعريفات، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، 1983، ص109. وقد حرمت الشريعة الغراء الربا، يقول تعالى: ﴿الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لا يَقُومُونَ إلا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا﴾. الآية (275)، سورة البقرة. وتحريم الربا يأتي لأسباب كثيرة يعد من أهمها الحيلولة دون رفع الأسعار، فأخذ القروض بالربا يستوجب الزيادة في قيمة القرض، وهو ما يتطلب من المقترض زيادة ثمن السلع التي يبيعها كي يستطيع سداد قيمة القرض وما عليه من فائدة، ومن ثم فإن انحسار الربا وحظره يفضي بلا شك إلى تحقيق مصالح المستهلكين بصفة عامة وذلك من خلال خفض أسعار السلع والخدمات التي يتعاقدون عليها. انظر: عبيد محمد إبراهيم، حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، المرجع السابق، ص16. ثانياً. نظام الحسبة: إذ تقوم الحسبة على الأمر بالمعروف إذا ظهر تركه والنهي عن المنكر إذا ظهر فعله، وذلك استناد إلى قوله تعالى: ﴿وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾. الآية (104)، سورة آل عمران. وبهذا المعنى تقوم الحسبة بوصفها وظيفة منصوبة للرقابة في المجتمع، وتتجلى هذه الوظيفة في مناح عدة من أهمها الرقابة على الأسعار للحيلولة دون الغش والتحايل في السلع، علاوة على مراقبة =

أولاً: تحريم الدعاية الكاذبة:

لقد حرم الإسلام على البائع ومن في حكمه أن يروج لسلعته ويصفها بما ليس فيها، لان في ذلك كذب وغش وظلم للمتعاقدين معه «المستهلكين»[1]. فالإنسان محاسب بما يقول، ويتوجب عليه الصدق والدقة عندما يتعاقد مع غيره، إذ يقول تعالى: ﴿مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ إِلا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾[2].

واستكمالا لذلك فإنه يحظر على المتعاقد أن يحلف بالله بقصد تروج سلعته[3]، إذ يقول الله تعالى: «وَلا تَجْعَلُوا اللَّهَ عُرْضَةً لأَيْمَانِكُمْ»[4]، كما يقول الرسول ﷺ: «الحلف منفقة للسلعة، ممحقة للبركة»[5]. وقال

=أرباب المهن والصناعات والتدقيق في الموازين والمكاييل ونحو ذلك مما يدخل في وظائف وهمام الجهاز الإداري والاقتصادي، وهو ما يصب بدوره في صالح المستهلكين وحمايتهم. للمزيد من التفصيل انظر: محمد بن أبي بكر بن قيم الجوزية، الطرق الحكمية في السياسة الشرعية، دار الكتب العلمية، بيروت، دون طبعة أو سنة نشر، ص219. د.احمد عبيد الكبيسي، دور الشريعة الإسلامية في حماية المستهلك، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، المرجع السابق، ص9. د.عبد الستار إبراهيم الهيتي، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، جامعة مؤته، المجلد التاسع عشر -العدد السادس، الكرك، 2004، ص13. د.رمضان علي الشرنباصي، الضوابط الشرعية لحماية المستهلك، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد الثاني، أيار 1988، ص40. ثالثاً. النهي عن بعض صور العقود، ومن ابرز الأمثلة على ذلك النهي عن بيوع الغرر وبيع المعدوم والنهي عن بيع المحرمات، والنهي عن بيع العينة. للمزيد انظر: د.محمود محمد طنطاوي، حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، المرجع السابق، ص15 وما بعدها.

(1) انظر: عبيد محمد إبراهيم، المرجع السابق، ص3.

(2) الآية (18) سورة ق.

(3) انظر: عبيد محمد إبراهيم، المرجع السابق، ص3.

(4) الآية (224) سورة البقرة.

(5) محمد بن إسماعيل البخاري، صحيح البخاري، مكتبة الرشد، الرياض، 2006، ص276.

عليه الصلاة والسلام: «ثلاثة لا ينظر الله إليهم يوم القيامة ولا يزكيهم ولهم عذاب أليم: رجل كان له فضل ماء بالطريق فمنعه من ابن السبيل، ورجل بايع إماما لا يبايعه إلا لدنيا، فإن أعطاه منها رضي وإن لم يعطه منها سخط، ورجل أقام سلعته بعد العصر فقال: والله الذي لا إله غيره، لقد أعطيت بها كذا وكذا، فصدقه رجل). ثم قرأ هذه الآية: (إن الذين يشترون بعهد الله وأيمانهم ثمنا قليلا)»[1].

ثانياً: تحريم الاحتكار:

الاحتكار يعني منع السلع عن الأسواق رغبة في رفع سعرها[2].

وقد حرمت الشريعة الغراء الاحتكار، ولاسيما إن تعلق الأمر بالسلع الضرورية للناس كما في الأطعمة[3]. إذ يقول رسول الله ﷺ: (لا يحتكر إلاخاطئ)[4].

وإزاء هذه الظاهرة الخطيرة فقد صرح فقهاء الشريعة الإسلامية بضرورة زجر المحتكر واتخاذ ما يلزم من إجراءات في مواجهته، إذ يكون لولي الأمر أو من ينيبه -وبحسب طبيعة الحال والظروف- أن يأمر المحتكرين بالبيع ويكرههم عليه[5]، كما يكون له تسعير السلع، إضافة إلى إمكانية حبس المحتكر[6].

---

(1) صحيح البخاري، المرجع السابق، ص311.

(2) انظر: د.خليفة بابكر الحسن، حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، المرجع السابق، ص7.

(3) يقول البعض: الاحتكار في الأقوات حرام بالاتفاق». محمد بن عبد الرحمن الدمشقي، رحمة الأمة في اختلاف الأئمة، الطبعة الثالثة، مكتبة ومطبعة مصفى البابي الحلبي، القاهرة، 1967، ص144.

(4) مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، صحيح مسلم، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، 1990، الجزء الثالث، ص1228.

(5) جاء في الطرق الحكمية ما نصه: «...لولي الأمر أن يكره المحتكرين على بيع ما عندهم بقيمة المثل عند ضرورة الناس إليه». الطرق الحكمية لابن قيم الجوزية، المرجع السابق، ص222.

(6) محمد محمد احمد أبو سيد احمد، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، =

ولا شك أن في تحريم الاحتكار ومواجهته ما يصب في صالح المستهلك وحمايته والتيسير عليه في الحصول على ما يحتاج من سلع وخدمات[1].

ثالثاً: التسعير:

يقصد بالتسعير «تحديد الدولة أعواض السلع والمنافع والخدمات لمقتضيات المصلحة»[2].

وتستند مشروعية التسعير إلى أدلة عدة ترتبط بمنع التعسف في استعمال الحق وسد الذرائع، إضافة إلى قواعد عدة، كقاعدة «لا ضرر ولا ضرار»، وقاعدة الحاجة تنزل منزلة الضرورة عامة كانت أو خاصة»، وقاعدة «تقديم المصلحة العامة على الخاصة ودرء أعظم المفسدين بارتكاب أخفهما». إذ يجوز استنادا إلى ذلك تدخل الدولة بفرض سعر إجباري عادل للسلع والخدمات، وهو ما يصب بدورة في مصلحة المستهلكين بصفة عامة[3].

=الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، 2004، ص144.

(1) للمزيد من التفصيل انظر: المرجع نفسه، ص7. د.احمد عبيد الكبيسي، دور الشريعة الإسلامية في حماية المستهلك، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، المرجع السابق، ص6.

(2) د.محمود احمد أبو ليل، حكم التسعير في الفقه الإسلامي، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، المرجع السابق، ص7.

(3) يقول ابن قيم الجوزية: «وجامع الأمر أن مصلحة الناس إذا لم تتم إلا بالتسعير سعر عليهم تسعير عدل لا وكس ولا شطط. وإذا اندفعت حاجتهم وقامت مصالحهم بدونه لم يفعل». الطرق الحكمية لابن القيم، المرجع السابق، ص244. للمزيد من التفصيل انظر: د.محمود احمد أبو ليل، المرجع السابق، ص27-28. د.حصة عبد العزيز السويدي، التسعير بين الهدي النبوي والقانون القطري، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، المرجع السابق، ص7، ص14 وما بعدها. ومع ذلك فهناك رأي في الفقه الإسلامي يحرم التسعير، وذلك استنادا إلى ما روي عن أبي هريرة: «أن رجلاً جاء فقال: يا رسول اللّه، سعِّرْ، فقال: «بل أدعو» ثم جاء رجل فقال: يا رسول اللّه، سعِّرْ فقال: «بل اللّه يخفض ويرفع، وإني لأرجو أن ألقى اللّه وليس لأحدٍ عندي مظلمةٌ». كما روي عن أنس قال: «قال الناس يا رسول الله =

ولعل من ابرز التطبيقات على ذلك ما تفرضه الدولة من أسعار بشأن بعض السلع والخدمات الضرورية، كما في تحديد أسعار الحبوب والمياه والكهرباء، وكذلك هو الحال بالنسبة لأسعار خدمات التأمين الإلزامي على المركبات مثلا، إذ قد يتم التعاقد في مثل هذه الحالات بالطرق الالكترونية، الأمر الذي ينطبق على تحديد أسعار بعض الخدمات التي تقدمها المصارف والبنوك لمجموع العملاء «المستهلكين».

وتجدر الإشارة هنا إلى أن التعاقد بأكثر من السعر المحدد لا يؤثر في العقد، بل يبقى صحيحا، ولكن يجوز في مثل هذه الحالة تعزير المخالف لمجاهرته بمخالفة ولي الأمر[1].

=غلا السعر فسعر لنا، فقال رسول الله ﷺ: إن الله هو المسعر القابض الباسط الرزاق وإني لأرجو أن ألقى ربي وليس أحد منكم يطلبني بمظلمة في دم ولا مال». أي داود سليمان بن الأشعث السجستاني، سنن أبي داوود، دار الريان للتراث، القاهرة، 1988، الجزء الثالث، ص270. ويقول البعض في هذا الصدد: «ويحرم التسعير عند أبي حنيفة والشافعي، وعن مالك قال... فإن سعر السلطان على الناس فباع الرجل متاعه وهو لا يريد بيعه بذلك كان مكرها. وقال أبو حنيفة: إكراه السلطان يمنع صحة البيع..». محمد بن عبد الرحمن الدمشقي، المرجع السابق، ص144.

(1) انظر: محمد محمد احمد أبو سيد احمد، المرجع السابق، ص163.

المطلب الثاني

الخيارات التي يملكها المستهلك الالكتروني

الأصل في العقد إذا ما ابرم أن يكون نافذا ولازما، فلا يجوز لأي من طرفيه التحلل منه أو تغيير أي شرط فيه إلا بالتراضي أو التقاضي، غير أن المستهلك في العقود الالكترونية ليس كأي متعاقد، بل ليس كأي مستهلك أخر، إذ يعد وعلى نحو واضح الطرف الأضعف في العقد، لذلك فقد منحت بعض التشريعات[1] للمستهلك في العقود الالكترونية خيارا يمكنه من الرجوع في العقد الذي ابرمه خلال مدة معينة، إذ يجوز له فسخ العقد أو إمضائه بحسب ما يتراءى له[2]، وذلك حماية له

(1) انظر على سبيل المثال قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم 83لسنة 2000.

(2) حول مفهوم هذا الحق يقول البعض: «الحق في الرجوع هو حق مقرر في بيوع المسافة للمستهلك،حيث يملك بموجبه الحق في فسخ العقد بعد إبرامه خلال مدة معينة، وقد أعطي إدراكا لحماية المستهلك بوصفه الطرف الضعيف في العلاقة العقدية». د.علاء الدين محمد ذيب عبابنة، المرجع السابق، ص211. فيما اعتبر البعض خيار الرجوع متمثلا في «حق المستهلك بإعادة النظر في العقد الذي ابرمه والعدول عنه خلال مدة محددة تختلف باختلاف محل العقد، ويتم برد المبيع واسترداد الثمن». د.أيمن مساعدة ود.علاء خصاونة، خيار المستهلك في الرجوع في البيوع المنزلية والمسافة، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد السادس والأربعون، ابريل 2011، ص162. وقد أثير جدل في الفقه القانوني حول لحظة انعقاد العقد المقترن بخيار الرجوع وتكييفه، حيث انقسم الفقه إلى رأيين، احدهما يرى أن العقد ينعقد بمجرد إبرامه، في حين ذهب البعض إلى أن انعقاد لا يتم إلا بعد انقضاء المدة التي يسمح خللها للمستهلك بالرجوع. للمزيد من التفصيل انظر: يوسف شندي، اثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على لحظة إبرام العقد، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد الثالث والأربعون، يوليو 2010، ص255.

من التضليل والغش الذي قد يتعرض له لدى إبرام العقد مع المزود، إذ يسمى هذا الخيار بحق الرجوع أو حق العدول[1].

إذن فالحكمة من وراء إقرار حق الرجوع للمستهلك في العقود الالكترونية تكمن في حماية رضائه عند التعاقد، فالأصل في الرضاء الصادر عن المستهلك أن يكون حقيقيا صادر عن إرادة واعية ومستنيرة، وهو ما يتطلب إتاحة فرصة للمستهلك في التفكير والتروي بشأن العقد الذي يبرمه، لكي لا يقع ضحية في هذا النوع من التعاقد، خصوصا وأنه لا يرى السلعة التي يتعاقد عليها، وان الحماية التي توفرها الأحكام المتعلقة بعيوب الإرادة قد لا تكون مجدية في الكثير من الحالات[2].

والتساؤل الذي قد يثار هنا يتعلق بمدى إمكانية تمتع المستهلك بمثل هذا الخيار بموجب التشريعات النافذة في المملكة العربية السعودية، فهل يوجد للمستهلك في هذه التشريعات خيار للرجوع؟

لا يوجد في التشريعات النافذة في المملكة نص خاص يقرر منح المستهلك خيارا يمكنه من الرجوع في العقد الذي ابرمه إذا ما اكتشف عدم ملاءمة السلعة أو الخدمة التي تم التعاقد عليها، غير أنه وبالرجوع إلى القواعد العامة التي تتضمنها الشريعة الإسلامية[3] نجد أن خيارات[4]

---

(1) يطلق الفقه القانوني تسميات عدة للدلالة على خيار الرجوع، إذ يسمى: حق العدول، حق إعادة النظر في العقود، مهلة التروي أو التفكير. للمزيد انظر: د.أيمن مساعدة ود.علاء خصاونة، المرجع السابق، ص162.

(2) للمزيد من التفصيل انظر: د.أيمن مساعدة ود.علاء خصاونة، المرجع السابق، ص166. د.علاء الدين محمد ذيب عبابنة، المرجع السابق، ص224.

(3) انظر: المادة (7) من النظام الأساسي للحكم في المملكة العربية السعودية. المادة (1) من نظام القضاء السعودي المادة (1) من نظام المرافعات الشرعية.

(4) هناك خيارات أخرى يستطيع المتعاقد استعمالها إذا ما أراد فسخ العقد حال توافر شروطها، ومن قبيل هذه الخيارات: خيار الوصف، خيار التعيين، خيار النقد، خيار المجلس. للمزيد من التفصيل انظر: د.إبراهيم الدسوقي أبو الليل، العقد غير اللازم، منشورات جامعة الكويت، الكويت، 1994، ص63، ص93. وما تجدر =

عدة تتيح للمتعاقد فسخ العقد إذا ما توافرت أسباب وظروف معينة[1]، فمنح المتعاقد الخيار[2] في الفقه الإسلامي تعد من المسائل المعروفة والمسلم بها، فقد تطرقوا لصورة مختلفة له، وهم عادة ما يعنون به الحق الذي يثبت للمتعاقد في فسخ العقد الذي ابرمه أو إمضائه[3].

وبالرجوع إلى الخيارات التي نص عليها فقهاء الشريعة الإسلامية نجد أن المستهلك في العقود الالكترونية يستطيع الاستفادة من صور مختلفة منها، إذ يبرز من بين هذه الخيارات: خيار الشرط والغبن والتدليس والعيب والرؤية. هذا ما سنعرض له على التعاقب.

أولاً: خيار الشرط:

خيار الشرط هو حق يكون بمقتضاه للمتعاقدين أو احدهما أو غيرهما أمضاء العقد أو فسخه خلال مدة معلومة[4].

=الإشارة إليه هو أمكانية توافر مثل هذه الخيارات في العقود الالكترونية، ولو على نحو اقل من غيرها من الخيارات، وبالتالي فقد يكون للمستهلك الحق في فسخ العقد الذي ابرمه مع المزود بناء على خيارات أخرى.

(1) يترتب على توافر الخيار للمتعاقد اعتبار العقد غير لازم، والعقد غير اللازم: «هو الذي يستطيع احد طرفيه فسخه والتحلل منه دون توقف على رضا الطرف الأخر». د.رمضان علي الشرنباصي، النظريات العامة في الفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2000، ص120. غير أن تطبيقا العقد غير اللازم لا تقتصر على الحالات التي يتوافر فيها خيار للمتعاقد أو كليهما، فقد يكون العقد غير لازم بطبيعته، كما في عقود الوديعة والعارية. للمزيد من التفصيل انظر: د.إبراهيم الدسوقي أبو الليل، المرجع السابق، ص24 وما بعدها.

(2) الخيار والاختيار بمعني التفضيل، جاء في المعجم: «الخيار هو الاختيار ومنه يقال له خيار الرؤية... خيرته بين الشيئين فوضت إليه الاختيار فاختار احدهما وتخيره». احمد بن محمد الفيومي، المصباح المنير، الطبعة الأولى، دار الحديث، القاهرة، 2000، ص113.

(3) للمزيد من التفصيل أنظر: د.محمد علي محجوب، التشريعات المدنية في الشريعة الإسلامية والقوانين المصرية، شركة ناس للطباعة، القاهرة، دون طبعه أو سنة نشر، ص391.

(4) انظر: عبد القادر بن عمر التغلبي الشيباني، نيل المآرب بشرح دليل الطالب، =

وقد ثبت خيار الشرط في السنة النبوية المطهرة، فقد روي أن رجلا كان إذا باع يغبن في البيع، فقال له رسول الله ﷺ: «إذا بايعت فقل لا خلابة[1]، ثم أنت في كل سلعة ابتعتها بالخيار ثلاث ليل إن رضيت فأمسك وأن سخطت فأرددها على صاحبها»[2].

وهذا الخيار لا يكون إلا باتفاق وتراضي الطرفين، كما يجب عليهما تحديد مدة له[3]، بحيث يستطيع من له الخيار فسخ العقد أو إمضائه خلال تلك المدة[4].

ويستطيع المستهلك في العقود الالكترونية الاستفادة من هذا الخيار فيما يجريه من عقود، إذ يستطيع أن يشترط المستهلك عند

=دار أحياء الكتب العربية، القاهرة «دون طبعة أو سنة نشر»، الجزء الأول، ص254. انظر كذلك: د.وهبة الزحيلي، المعاملات المالية، منشورات كلية الدعوة الإسلامية، طرابلس-ليبيا، 1991، الجزء الثالث، ص72. د.محمد احمد سراج، نظرية العقد، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1998، ص191.

(1) لا خلابة: لا خداع.

(2) محمد بن علي بن محمد الشوكاني، نيل الأوطار، مكتبة دار التراث، القاهرة، «دون طبعة أو سنة نشر»، الجزء الخامس، ص183. ويلاحظ أن الحديث ورد بصيغة أخرى لدى جانب من الفقه، وهي كالآتي: «إذا ابتعت فقل لا خلابة ولي الخيار ثلاثة أيام». عبد الله بن محمود بن مودود الموصلي، الاختيار لتعليل المختار، تحقيق: محمد محي الدين عبد الحميد، الطبعة الرابعة، مكتبة محمد علي صبيح، القاهرة، 1966، الجزء الثاني، ص18. وقد رأى جانب من الفقه عدم الاستناد إلى الحديث السابق لأنه ليس بضحيح، فيما قال البعض أنه خاص بمن شكا للنبي ﷺ لأنه يخدع في البيوع. انظر: محمد بن أحمد بن رشد، بداية المجتهد ونهاية المقتصد، تحقيق: عبد الحكيم محمد، المكتبة التوفيقية، القاهرة، «دون طبعة أو سنة نشر»، الجزء الثاني، ص333.

(3) يذهب جانب من الفقه الإسلامي إلى أن مدة الخيار هي ثلاثة أيام فما دونها، وأن الزيادة على ذلك لا تجوز. الاختيار للموصلي، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص18. بداية المجتهد لابن رشد، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص333. ولا شك بان تطبيق مثل هذا الرأي قد لا يوافق مصالح المستهلكين لقصر المدة.

(4) انظر: نيل المآرب للشيباني المرجع السابق، الجزء الأول، ص254.

تعاقده مع الطرف الآخر أن يكون له الحق في فسخ العقد أو إمضاءه خلال مدة معينة يحددانها، فيكون له خلالها التدبر والتروي واستشارة غيره في شأن هذا العقد، فإن شاء فسخه وأعيدت الحال بينهما إلى ما كانت عليه قبل التعاقد، وإن أمضى العقد صراحة أو دلالة أو سكت عن ذلك حتى أنتهاء المدة المحدد كان العقد بينهما نافذا ولا يجوز له فسخه[1].

وبالرغم من ذلك فإن الفائدة من إيراد مثل هذا الخيار بالنسبة للمستهلك في العقود الالكترونية تبدو محدودة في كثير من الأحيان، فقد لا يوافق المزود على إيراد مثل هذا الخيار، كما أن المستهلك عادة ما يمتلك متسعا من الوقت وقبل التعاقد للتروي وتقرير ما إذا كان من المناسب التعاقد من عدمه، وبذا يتضح أن المستهلك لا يستفيد من هذا الخيار إلا في الأحوال التي يكون فيها التعاقد متاحا لفترة محدود أو ضيقة وبشرط موافقة الطرف الآخر على منح المستهلك الخيار في الفسخ.

ثانياً: خيار الغبن:

الغبن هو اختلاف احد العوضين عن الآخر في القيمة[2]، بأن يكون أكثر منه أو اقل منه[3].

والغبن إما أن يكون يسيرا أو فاحشا، إذ لا تأثير للغبن اليسير على

---

(1) انظر: نيل المآرب للشيباني المرجع السابق، الجزء الأول، ص254. الاختيار للموصلي، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص18.

(2) انظر: د.السيد نشأت إبراهيم الدريني، المرجع السابق، ص431.

(3) انظر: د.محمد نجيب عوضين المغربي، نظرية العقد في الفقه الإسلامي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003، ص157.

العقد[1]، أما الغبن الفاحش فمختلف بشأنه[2]، الفارق بين الغبن اليسير والغبن الفاحش هو أيضا من الأمور المختلف بشأنها لدى فقهاء الشريعة الغراء[3]، غير أن جانبا منهم رجح بأن الغبن الفاحش هو خرج عن المعتاد بحسب العرف[4].

وصورة الغبن الفاحش في العقود الالكترونية هو أن يشتري المستهلك السلعة بأضعاف قيمتها، أو يستأجر غرفة في فندق بضعف القيمة المعتادة، وهو على هذا النحو من الأمور المحتمل وقوعها بكثرة للمستهلك في العقود الالكترونية، لذا فإن التساؤل يثار عن مدى إمكانية فسخ العقد، فهل للمستهلك فسخ هذا العقد؟

لقد اثبت جانب من الفقه الإسلامي خيار يسمى خيار الغبن للمتعاقد الذي غبن في حالات محددة[5]، أقربها لحالة المستهلك الالكتروني هي حالة بيع المسترسل: والمسترسل لدى الحنابلة هو الجاهل بقيمة السلعة الذي لا يحسن المبايعة، إذ اثبتوا له خيار الغبن ويصدق في دعواه الجهل بيمينه[6].

---

(1) الأصل ألا يؤثر الغبن اليسير على العقد، غير أن هذا الأصل يوجد عليه بعض الاستثناءات فيؤثر في العق، وتتعلق هذه الاستثناءات بتصرف المريض مرض الموت والمحجور عليه لدين وأموال اليتيم. للمزيد من التفصيل أنظر: د.محمد علي محجوب، المرجع السابق، ص388.

(2) للمزيد من التفصيل أنظر: د.محمد علي محجوب، المرجع السابق، ص389.

(3) للمزيد من التفصيل أنظر: د.رمضان علي الشرنباصي، المرجع السابق، ص161. د.محمد علي محجوب، المرجع السابق، ص389.

(4) للمزيد من التفصيل أنظر: منصور بن يونس بن إدريس البهوتي، شرح منتهى الإرادات، تحقيق: عبد الله بن عبد المحسن التركي، الطبعة الأولى، مؤسسة الرسالة، بيروت، 2000، الجزء الثالث، ص196. د.السيد نشأت إبراهيم الدريني، المرجع السابق، ص406.

(5) الحالات المقصودة هنا هي: بيع النجش وتلقي الركبان. لمزيد من التفصيل أنظر: شرح منتهى الإرادات للبهوتي، المرجع السابق، الجزء الثالث، ص195.

(6) انظر: شرح منتهى الإرادات للبهوتي، المرجع السابق، الجزء الثالث، ص195. =

وبالرغم من ذلك، فإن تمتع المستهلك بهذا الخيار ومن ثم فسخ العقد لا يبدو بالأمر الهين، ذلك أنه يجب لإعماله توافر شرطين، أولها أن يكون المستهلك يجهل قيمة السلعة أو الخدمة وهو ما قد يتطلب منه حلف اليمين لإثبات جهله بالقيمة، وثانيها ألا يحسن المماكسة والمبايعة، لذلك فإن فرص استفادة المستهلك في العقود الالكترونية من هذا الخيار تبدو ضئيلة.

ثالثاً: خيار التدليس:

التدليس «التغرير»: هو استعمال وسائل خادعة تحمل على التعاقد بحيث لو علم بها لما قبل بالتعاقد[1].

والتدليس على أنواع عدة، فقد يكون قوليا أو فعليا، كما أنه قد يكون بالكتمان[2].

ويتصور وقوع التدليس على نحو واسع في العقود الالكترونية، ذلك أن المستهلك لا يرى السلعة حقيقة، كما أن المزود قد يظهر السلعة بغير مظهرها الحقيقي، إي بمظهر خادع يوحي بوجود مزايا غير موجودة أو بتضخيم حجم هذه المزايا، كما لو ذكر مواصفات غير حقيقية للسلعة أو قام بإجراء تغييرات بشأن بعض الموصفات، أو لو كتم بعض البيانات المهمة حول السلعة.

وإذا تحقق وجود تغرير في مواجهة المستهلك الالكتروني فإنه يثبت

=إبراهيم بن محمد بن سالم الضويان، منار السبيل شرح الدليل، المكتب الإسلامي، تحقيق: زهير الشاويش، بيروت، دون طبعه أو سنة نشر، الجزء الأول، ص319.
د.السيد نشأت إبراهيم الدريني، المرجع السابق، ص416.

(1) انظر: د.السيد نشأت إبراهيم الدريني، المرجع السابق، ص406.

(2) للمزيد من التفصيل انظر: د.السيد نشأت إبراهيم الدريني، المرجع السابق، ص406 وما بعدها.

له بحسب ما يرى البعض خيار يسمى خيار التدليس[1]، بحيث يكون للمستهلك المغرر به الحق في فسخ العقد أو إمضاؤه، غير أنه يشترط للتمتع بهذا الخيار بحسب ما يرى أصحاب هذا الرأي أن يكون التغرير قد أدى إلى زيادة في الثمن[2]، أي إلى غبن المستهلك.

ويستند ثبوت الخيار للمتعاقد في السنة النبوية المطهرة، إذ يقول الرسول ﷺ: «من اشترى غنما مصراة[3] فأحتلبها، فإن رضيها امسكها، وإن سخطها ففي حلبتها صاع من تمر»[4].

ولعل التساؤل المطروح هنا يتعلق بمدى كفاية هذا الخيار في إسعاف المستهلك أن هو قرر العدول عن العقد، فهل يستطيع ذلك؟

لا شك في أن استعمال هذا الخيار غير متاح في الكثير من الحالات، ذلك أن استعماله منوط بتوافر شروط عدة، أهمها استعمال الوسائل الخادعة، وقد يكون المزود مستعملا لمثل هذه الوسائل، كما يتطلب لاستعمال الخيار توافر الغبن وقد يخلو العقد من الغبن، لذلك فإن استعمال هذا الخيار لن يسعف المستهلك في جميع الحالات، بل في بعضها فقط.

---

(1) يرى البعض أن البيع الذي يخالطه التدليس «أو الغش» صحيح، على الرغم من أن التدليس في ذاته محرم. انظر: إسماعيل بن يحيى المزني، مختصر المزني، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، 1998، ص119. احمد بن النقيب المصري، عمدة السالك وعدة الناسك، الطبعة الأولى، طبع الشؤون الدينية، قطر، 1982، ص155.

(2) انظر: عبد الله بن احمد بن قدامه، المغني، تحقيق: عبد الله بن عبد المحسن التركي ود.عبد الفتاح محمد الحلو، الطبعة الثالثة، دار علم الكتب، الرياض، 1997، الجزء السادس، ص216. شرح منتهى الإرادات للبهوتي، المرجع السابق، الجزء الثالث، ص199. منار السبيل شرح الدليل لإبراهيم الضويان، المرجع السابق، الجزء الأول، ص319.

(3) الشاة المصراة هي الشاة التي ربط ضرعها ليتجمع به اللبن ويتوهم مشتريها بأنه غزيرة اللبن.

(4) صحيح البخاري، المرجع السابق، ص284.

رابعاً: خيار العيب:

العيب هو نقص في شيء يؤدي إلى نقص القيمة بحسب المعتاد[1].

أما خيار العيب فهو حق المتعاقد في إمضاء العقد أو فسخه إذا وجد عيبا في محل العقد ولم يكن على علم به وقت التعاقد[2].

ويستند هذا الخيار إلى أدلة عدة من الشريعة الإسلامية[3]، فقد ذُكر عن العداء بن خالد قال كتب لي النبي ﷺ: «هذا ما اشترى محمد رسول الله ﷺ من العداء بين خالد، بيع المسلم للمسلم، لا داء ولا خبثة ولا غائلة»[4]. كما روي عنه ﷺ قوله: «المسلم اخو المسلم ولا يحل لمسلم إن باع من أخيه بيعا فيه عيب أن لا يبينه»[5].

وما من شك هنا أن المستهلك في العقود الالكترونية يكون عرضة للتعاقد على سلع تشوبها العيوب، وعلى نحو واسع، فقد يشتري جهازا ويتضح انه تالف أو طعاما فإذا به معطوب، فيكون له والحال هذه استعمال خيار العيب حال اكتشاف العيب ولو تأخر وقت ذلك[6]، أي يكون له فسخ العقد للعيب أو إمضائه إن رأى ذلك.

---

(1) انظر: منار السبيل شرح الدليل لإبراهيم الضويان، المرجع السابق، الجزء الأول، ص319. شرح منتهى الإرادات للبهوتي، المرجع السابق، الجزء الثالث، ص202. الاختيار للموصلي، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص27.

(2) أنظر: د.محمد علي محجوب، المرجع السابق، ص410.

(3) للمزيد انظر: منار السبيل شرح الدليل لإبراهيم الضويان، المرجع السابق، الجزء الأول، ص319.

(4) صحيح البخاري، المرجع السابق، ص275. والغائلة هي السرقة والزنا والاباق. المرجع نفسه.

(5) احمد بن الحسين بن علي البيهقي، السنن الصغرى، تحقيق: د.عبد المعطي قلعجي، الطبعة الأولى، منشورات جامعة الدراسات الإسلامية، كراتشي، باكستان، 1989، الجزء الثاني، ص264.

(6) انظر: شرح منتهى الإرادات للبهوتي، المرجع السابق، الجزء الثالث، ص210.

غير أن استعمال المستهلك في العقود الالكترونية لخيار العيب ليس بالأمر السهل، ذلك أن استخدامه له يتطلب توافر شروط عدة أهمها أن يكون العيب مؤثرا وقديما وثابتا وغير معلوم[1] من قبل المستهلك، واثبات مثل هذه الصفات بالعيب قد لا يكون يسيرا في الكثير من الأحيان، إلا بحلف اليمين[2]، كما يجب لاستعمال هذا الخيار ألا يكون المزود قد اشترط البراءة من العيب[3]، وهو ما لا يفوت عليه عادة، إذ لا يتوانى عن وضع مثل هذا الشرط فيجرد المستهلك من استعمال هذا الخيار.

أذاً فاستعمال هذا الخيار منوط بوجود عيب بمواصفات وشروط معينة، وهو ما قد لا يتوافر في الكثير من الحالات، فقد لا تناسب السلعة أو الخدمة المستهلك على الرغم من خلوها من العيوب.

خامساً: خيار الرؤية:

أما خيار الرؤية الحق الذي يثبت لأحد العاقدين في فسخ العقد أو إمضائه عند رؤية محل العقد بسبب عدم رؤيته عند إبرام العقد أو قبل ذلك[4].

وقد ثبت هذا الخيار[5] استنادا إلى أدلة عدة أبرزها حديث النبي

---

(1) انظر: بداية المجتهد لابن رشد، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص287. عندة السالك لابن النقيب، المرجع السابق، ص154 - 155. انظر كذلك: د.محمد نجيب عوضين المغربي، المرجع السابق، ص128. د.محمد علي محجوب، المرجع السابق، ص412.

(2) انظر: منار السبيل شرح الدليل لإبراهيم الضويان، المرجع السابق، الجزء الأول، ص321. بداية المجتهد لابن رشد، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص296.

(3) انظر: الاختيار للموصلي، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص31. بداية المجتهد لابن رشد، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص297. مختصر المزني، المرجع السابق، ص119. انظر كذلك: د.محمد نجيب عوضين المغربي، المرجع السابق، ص129.

(4) انظر: الشيخ علي الخفيف، إحكام المعاملات الشرعية، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، 1996، ص378.

(5) ثمة خلاف في الفقه حول مشروعية خيار الرؤية، فثمة من يقر بمشروعية هذا الخيار، فيما أنكر آخرين ذلك، وفي ذلك يقول ابن قدامة: «وفي بيع الغائب =

ﷺ[1]، حيث قال: «من اشترى شيئا لم يره فهو بالخيار إذا رآه إن شاء أخذه وان شاء تركه»[2].

وما ينبغي الإشارة له هنا هو أن معنى الرؤية في هذا الخيار غير قاصرة على النظر فحسب، بل أنها تنطبق على اللمس والشم والذوق والسمع إذا كان الوقوف على خصائص الشيء المتعاقد عليه يتطلب ذلك[3].

وخيار الرؤية بهذا المفهوم يسعف المستهلك في الكثير من العقود

=روايتان: أظهرهما أن الغائب الذي لم يوصف ولم تتقدم رؤيته لا يصح بيعه، وبهذا قال الشعبي والحسن والأوزاعي ومالك وإسحاق، وهو أحد قولي الشافعي، وفي رواية أخرى أنه يصح وهو مذهب أبي حنيفة، والقول الثاني للشافعي، وهل يثبت خيار الرؤية؟ على روايتين: أشهرهما ثبوته، وهو قول أبي حنيفة». المغني، الجزء السادس، ص31. انظر كذلك: منتهى الإرادات للبهوتي، المرجع السابق، الجزء الثالث، ص136. الشيخ نظام وجماعة من علماء الهند، الفتاوى الهندية (المعروفة بالفتاوى العالمكيرية)، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، 2002، الجزء الثالث، ص62. محمد الغزالي، الوسيط في المذهب، تحقيق: احمد محمد إبراهيم، الطبعة الأولى، دار السلام، القاهرة، 1997، الجزء الثالث، ص36. عبد الرحمن بن محمد بن عسكر، إرشاد السالك إلى اشرف المسالك في فقه الإمام مالك، مكتبة القاهرة، القاهرة، 1972، ص72. بداية المجتهد لابن رشد، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص256.

(1) ومن الأدلة على مشروعية خيار الرؤية ما روي عن عثمان بن عفان عندما باع لطلحة بن عبد الله أرضاً بالبصرة، لم يرها واحد منهما - ولما قيل لكل منهما إنك قد غبنت، قال: إليَّ الخيار، ثم حكما جبير بن مطعم بينهما فحكم بالخيار لطلحة، وكان ذلك بمحضر من الصحابة ولم ينكر عليه أحد، فكان إجماعاً سكوتياً ظاهراً. انظر: السنن الصغرى للبيهقي، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص240.

(2) السنن الصغرى للبيهقي، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص240. علي بن عمر الدار قطني، سنن الدارقطني، تحقيق عادل احمد وعلي محمد، الطبعة الأولى، دار المعرفة، بيروت، 2001، الجزء الثاني، ص569. وهناك خلاف حول هذا الحديث، فقد أشار البعض إلى أنه حديث ضعيف، نفس المرجع والصفحة.

(3) انظر: الشيخ محمد أبو زهرة، الملكية ونظرية العقد في الشريعة الإسلامية، دار الفكر العربي، القاهرة، «دون طبعة أو سنة نشر»، ص376. الشيخ علي الخفيف، المرجع السابق، ص380.

التي يبرمها[1]، فهو يستطيع في كل مرة استعمال حقه في فسخ العقد الالكتروني إذا ما أدرك أن المضي في العقد ليس في مصلحته، غير أنه يشترك لذلك ألا يكون المستهلك قد رأي الشيء قبل إبرامه العقد، ورؤية الشيء المقصودة هنا هي الرؤية الحقيقية، فلا يسقطه حقه في هذا الخيار رؤية صورته من خلال أجهزة الحاسوب مثلا[2].

ولا يجب لثبوت هذا الخيار للمستهلك اشتراطه عند التعاقد، كما لا يسقط هذا الخيار بإسقاط المستهلك له قبل ثبوته[3]، ففاقد الشيء لا يعطيه.

ومع ذلك فقد يحرم المستهلك من هذا الخيار إذا كان قد رأى الشيء محل التعاقد عند إبرام العقد أو حتى قبل ذلك بفترة لا يتغير ذلك الشيء، كما أن هذا الخيار لا يثبت إلا في الأشياء المعينة بالذات[4]، فيخرج بذلك الأشياء غير المعينة بالذات؛ ومن باب أولى العقود التي يكون محلها الخدمات[5]، وبالتالي فإن المستهلك قد يحرم من استعمال

---

(1) يثبت خيار الرؤية لدى جانب من الفقه الإسلامي في عقود محددة لا ينطبق منها بالنسبة للمستهلك في العقود الالكترونية سوى اثنين، هما عقد البيع وإجارة الأعيان، وهو ما يضيق من نطاق تطبيق هذا الخيار أمام المستهلكين من الناحية العملية. للمزيد انظر: د.علي احمد صالح المهداوي، المرجع السابق، ص216.

(2) يسقط هذا الخيار بحسب ما يرى البعض إذا جاء الشيء التعاقد عليه موافقا للصفة التي وصفها البائع للمشتري-المستهلك، وهو ما يحرم المشتري -أو المستهلك- من هذا الخيار في الكثير من الحالات. انظر: شرح منتهى الإرادات للبهوتي، المرجع السابق، الجزء الثالث، ص138.

(3) انظر: الفتاوى الهندية، المرجع السابق، الجزء الثالث، ص62. الاختيار للموصلي، المرجع السابق، الجزء الثاني، ص23. الوسيط في المذهب، المرجع السابق، الجزء الثالث، ص43. انظر كذلك: الشيخ علي الخفيف، المرجع السابق، ص379، ص382. الشيخ محمد أبو زهرة، المرجع السابق، ص378.

(4) انظر: الفتاوى الهندية، المرجع السابق، الجزء الثالث، ص62. انظر كذلك: الشيخ علي الخفيف، المرجع السابق، ص379.

(5) انظر: د. علي احمد صالح المهداوي، المرجع السابق، ص216.

هذا الخيار في عقود كثيرة كتلك التي يجريها مع المصارف مثلا لتعلقها بديون موصوفة.

ومن جانب آخر، فإن رؤية محل العقد في هذا النوع من العقود تكون في موطن المستهلك، فإذا ما قرر الفسخ بعد رؤية المبيع، فإن التساؤل يثار حول الشخص الذي يتوجب عليه تحمل نفقات الإعادة والتسليم إلى المزود، إضافة إلى التساؤل عن الشخص الذي يتحمل تبعة الهلاك أو تعيب الشيء في هذه الأثناء[1]؟ قد يرى البعض إمكانية وجود اتفاق بهذا الشأن بين الطرفين، ولكن هذا ما لا نعتقد بأنه يحصل عادة، ولعل الأقرب للواقع من الناحية العملية هو تحميل ذلك كله للمستهلك، وهو ما يعني إلقاء عبء إضافي على عاتقه.

وعليه، فإن خيار الرؤية لا يوفر حماية للمستهلك في كل الأحوال التي يتعاقد فيها مع المزود، وهو ما يؤكد بدوره أهمية إقرار خيار خاص بالمستهلك بصفة عامة يمكنه من العدول عن العقد مع المزود، وهو ما يبدو أكثر أهمية وإلحاحا بالنسبة للمستهلك في العقود الالكترونية.

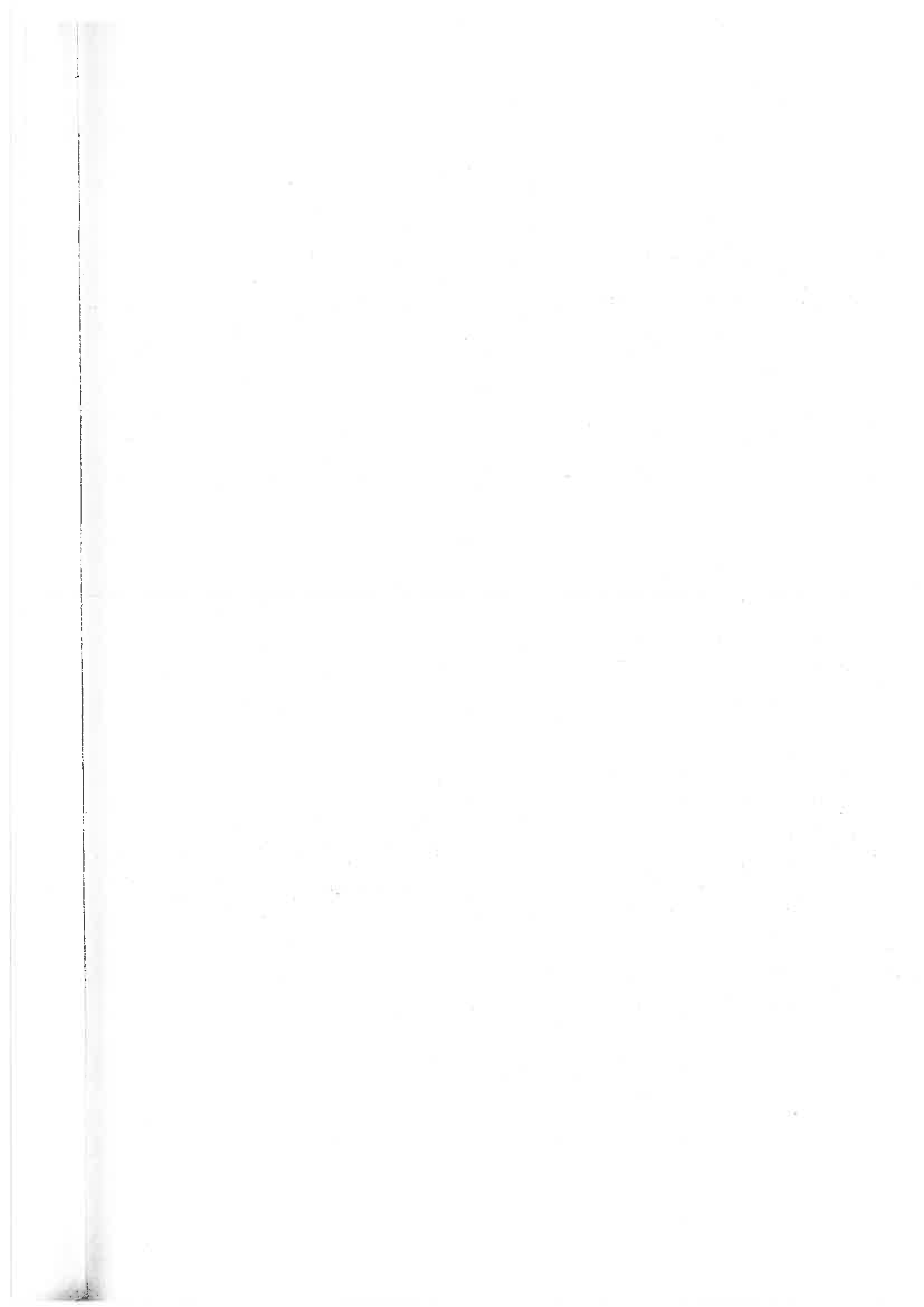
من ذلك نستنتج أن وجود خيار واحد بيد المستهلك في العقود الالكترونية قد لا يكون مجديا في كثير من الحالات، غير أن وجودها مجتمعة يعني أن هناك فرص اكبر إمام المستهلك لفسخ العقد، فما لا يفسخ بخيار الغبن قد يفسخ بخيار التغرير أو الرؤية أو العيب أو الشرط، وما لا يفسخ بخيار العيب قد يفسخ بخيار آخر، وهكذا هو الحال بالنسبة لباقي الخيارات، وبالتالي فإن هذه الخيارات تعد ضمانات للمستهلك في سبيل فسخ العقد الالكتروني الذي ابرمه، ومع ذلك فإنه يتصور أيضا ألا يتوافر بيد المستهلك الالكتروني أي من هذه الخيارات إذا ما انتفت شروطها جميعا بالنسبة له، لذا فمن الأحرى النص مباشرة على منح المستهلك في العقود الالكترونية خيار الرجوع،

---

(1) انظر: د. علي احمد صالح المهداوي، المرجع السابق، ص216.

فقد أصبحت وسائل وأساليب التحايل والغش في التعاقدات الالكترونية متعددة وكثيرة، وأضحى من الملاءم التصدي لها ومواجهتها بالتصريح بوجود خيار للمستهلك في الرجوع عن العقد، فحاجة المستهلكين لمثل هذا الخيار باتت أكثر إلحاحا من ذي قبل، ولا ينكر تغير الأحكام بتغير الأزمان، وهو بالفعل ما حدا ببعض التشريعات[1] للنص مباشرة على منح المستهلك الالكتروني خيارا مماثلاً.

(1) انظر قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم 83لسنة 2000.



الخاتمة

الخاتمة

بعد أن انهينا دراسة موضوع الحماية القانونية للمستهلك في العقود الالكترونية يجدر بنا عرض أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة.

النتائج:

1. يعرف المستهلك في العقود الالكترونية بأنه: الشخص الذي يقوم بإبرام التصرفات القانونية بالوسائل الالكترونية للحصول على سلع أو خدمات إشباعا لحاجات معينة.
2. يكون المستهلك في العقود الالكترونية عرضة للتحايل والغش والغلط أكثر من غيره من المستهلكين، لأنه لا يرى ويعاين المحل الذي يتعاقد عليه، وهو ما يستلزم تدخلا تشريعيا لحمايته.
3. لا يوجد في المملكة العربية السعودية نظام (قانون) خاص بحماية المستهلك، فالحماية المقررة له نجدها موزعة في قانون متفرقة ومختلفة، قد لا تسعف المستهلك في الكثير من الأحيان، وهو يقتضي أيضا البحث عن وسائل الحماية المناسبة للمستهلك من خلال الرجوع إلى القواعد العامة المقررة في الشريعة الإسلامية.

4. لم تتعرض الأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك الالكتروني لمسألة زمان ومكان انعقاد العقد الالكتروني مع المستهلك على الرغم من أهميتها وخطورتها على حقوقه.

5. لم تنص الأنظمة المتعلقة بحماية المستهلك في العقود الالكترونية على حق المستهلك في الإعلام عن بيانات السلع والخدمات وشروط التعاقد والطرق الشحن.

6. لم يفرد واضع النظام في المملكة العربية السعودية أحكاما خاصة بحماية البيانات المعروضة عن السلع والخدمات أو بيانات المستهلك الشخصية، وهو ما يقتضي دائما تطبيق إحكام عامة قد لا تلاءم المستهلك في العقود الالكترونية تماما.

7. أولت الشريعة الإسلامية اهتماما بالغا بحماية المستهلكين -جموعا وفرادى- وهو ما يمكن تطبيقه بشأن المستهلكين في العقود الالكترونية.

8. يتوافر بيد المستهلك في العقود الالكترونية بموجب القواعد العامة المقررة في الشريعة الإسلامية حزمة من الخيارات التي تمكنه من فسخ العقد والرجوع فيه إذا ما قدر عدم ملاءمة المضي به، وابرز هذه الخيارات هو خيار الغبن، خيار التغرير، خيار العيب، وخيار الرؤية، وقد يكون من الأيسر لتنظيم العلاقة بين المستهلك والمزود الاستناد إلى هذه الخيارات لتقرير خيار للمستهلك بالرجوع.

التوصيات:

يجدر بواضع النظام في المملكة العربية السعودية إعادة النظر في الجوانب المتعلقة بحماية المستهلك في العقود الالكترونية، وذلك

من خلال إيجاد نظام «قانون» يحمي المستهلك بشكل عام والمستهلك الإلكتروني بشكل خاص، أو من خلال إدراج تعديل على بعض الأنظمة السارية كنظام التعاملات الالكترونية، وعلى أن يراعى في هذا النصوص التي يتم تخصيصها لهذا الغرض تحقيق ما يأتي:

1. توفير حماية مناسبة للمستهلك في العقود الإلكترونية فيما يتعلق بأمن المعلومات الخاصة به.
2. النص على جعل تحديد زمان ومكان انعقاد العقد مرهوناً بتسلم المستهلك تأكيداً من المزود بإبرام العقد معه.
3. توفير حماية مناسبة للمستهلك في العقود الإلكترونية من ناحية مواصفات وجودة السلعة المتفق عليها.
4. منح المستهلك في العقود الإلكترونية خيار الرجوع في العقد الذي يبرمه.
5. توفير حماية للبيانات الالكترونية الخاصة بالمزود والتي يعرضها من خلال الوسائل الالكترونية بغرض التعاقد مع المستهلكين.
6. إنشاء هيئة حكومية متخصصة لحماية المستهلكين كافة، سواء تم التعاقد معهم بالطرق الالكترونية أو العادية، وإتاحة المجال لإنشاء جمعيات ومؤسسات أهلية تعنى بحقوقهم.
7. تهيئة جهة قضائية متخصصة في مجال النزاعات الناجمة عن العقود الالكترونية مع المستهلكين.
8. الأخذ بعين الاعتبار مصلحة المستهلك الالكتروني عند تحديد القانون الواجب التطبيق في النزاعات ذات العنصر الأجنبي مع المستهلك، بحيث يتم منح القاضي صلاحية تطبيق القانون الذي يوفر حماية أكبر للمستهلك الإلكتروني.

9. جعل الاختصاص بشأن النزاعات المثارة بين المستهلك الالكتروني والمزود مناطاً بالمحكمة التي يقع في نطاق اختصاصها محل إقامة المستهلك الإلكتروني.

10. فرض عقوبات ملائمة بشأن المخالفات التي يتم ارتكابها في نطاق العقود الالكترونية المبرمة مع المستهلكين.

الملحق رقم (1)

نظام التعاملات الإلكترونية

مرسوم ملكي رقم: (م/18) وتاريخ: 8 / 3 / 1428 هـ

بعون الله تعالى

نحن عبد الله بن عبد العزيز آل سعود

ملك المملكة العربية السعودية

بناء على المادة (السبعين) من النظام الأساسي للحكم، الصادر بالأمر الملكي رقم (أ/90) وتاريخ 27 / 8 / 1412 هـ.

وبناء على المادة (العشرين) من نظام مجلس الوزراء، الصادر بالأمر الملكي رقم (أ/13) وتاريخ 3 / 3 / 1414 هـ.

وبناء على المادة (الثامنة عشرة) من نظام مجلس الشورى، الصادر بالأمر الملكي رقم (أ/91) وتاريخ 27 / 8 / 1412 هـ.

وبعد الاطلاع على قرار مجلس الشورى رقم (65 /42) وتاريخ 15/ 9 / 1427 هـ.

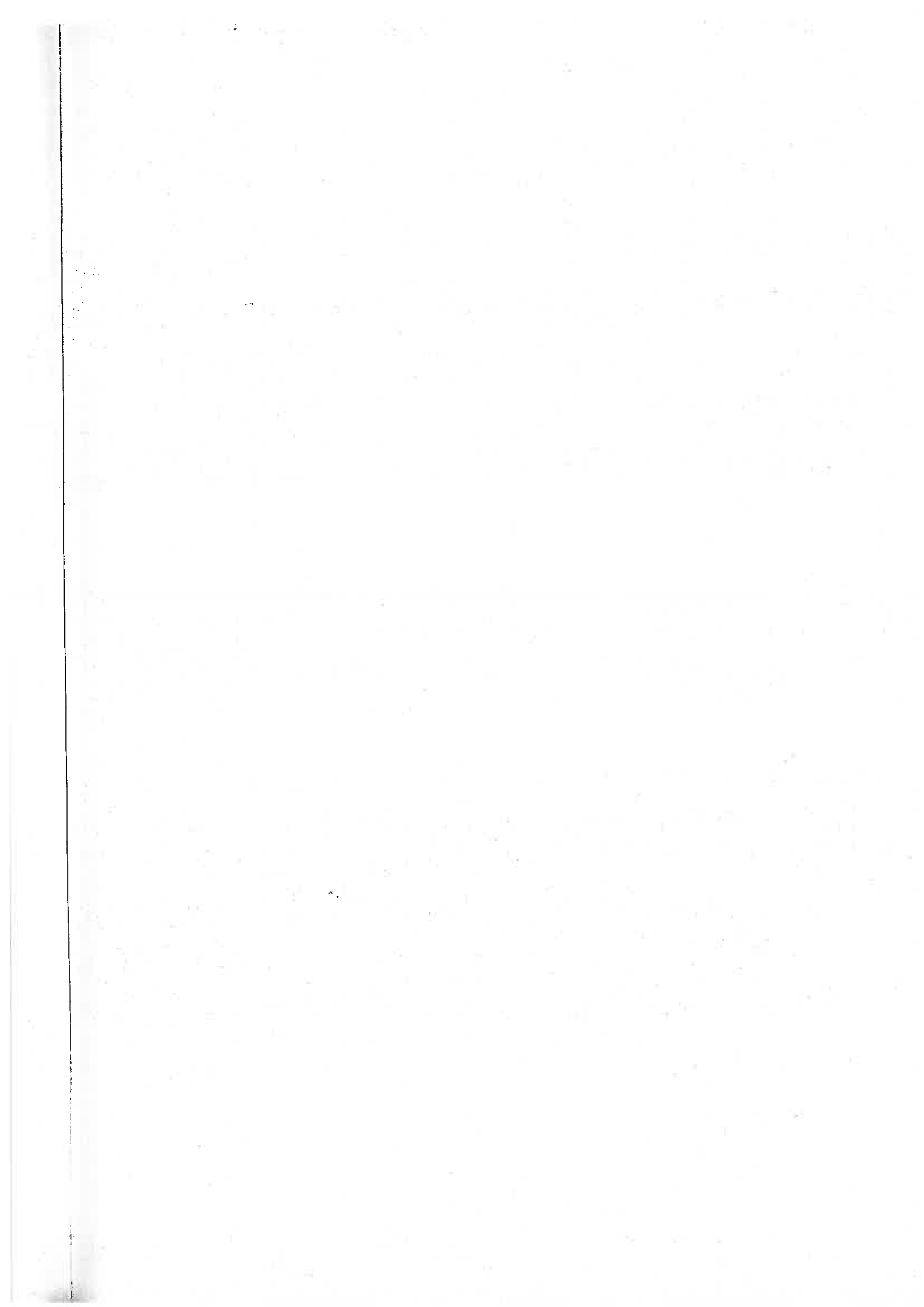
وبعد الاطلاع على قرار مجلس الوزراء رقم (80) وتاريخ 7 / 3 / 1428 هـ.

رسمنا بما هو آت:

أولاً: الموافقة على نظام التعاملات الإلكترونية بالصيغة المرافقة.

ثانياً: على سمو نائب رئيس مجلس الوزراء والوزراء - كل فيما يخصه - تنفيذ مرسومنا هذا.

عبد الله بن عبد العزيز



قرار رقم (80) وتاريخ 7 / 3 / 1428 هـ

إن مجلس الوزراء

بعد الاطلاع على المعاملة الواردة من ديوان رئاسة مجلس الوزراء برقم (47672/ب) وتاريخ 24 / 10 / 1427 هـ، المشتملة على برقية معالي وزير الاتصالات وتقنية المعلومات رقم (121/ب) وتاريخ 14 / 6 / 1424 هـ، في شأن مشروع نظام التعاملات الإلكترونية.

وبعد الاطلاع على المحضرين رقم (437) وتاريخ 21 / 12 / 1426 هـ، ورقم (481) وتاريخ 4 / 12 / 1427 هـ، المعدين في هيئة الخبراء.

وبعد النظر في قرار مجلس الشورى رقم (65 /42) وتاريخ 15 / 9 / 1427 هـ.

وبعد الاطلاع على توصية اللجنة العامة لمجلس الوزراء رقم (107) وتاريخ 15 / 2 / 1428 هـ.

يقرر

الموافقة على نظام التعاملات الإلكترونية بالصيغة المرافقة.

وقد أعد مشروع مرسوم ملكي بذلك، صيغته مرافقة لهذا.

رئيس مجلس الوزراء

نظام التعاملات الإلكترونية

الفصل الأول

أحكام عامة

تعريفات

المادة الأولى:

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية -أينما وردت في هذا النظام- المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

1- **الوزارة:** وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

2- **الوزير:** وزير الاتصالات وتقنية المعلومات.

3- **الهيئة:** هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

4- **المحافظ:** محافظ هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

5- **اللائحة:** اللائحة التنفيذية لهذا النظام.

6- **المركز:** المركز الوطني للتصديق الرقمي .

الحاسب الآلي: أي جهاز إلكتروني ثابت أو منقول، سلكي أو لاسلكي، يحتوي على نظام معالجة البيانات أو تخزينها أو إرسالها أو استقبالها أو تصفحها يؤدي وظائف محددة بحسب البرامج والأوامر المعطاة له.

8- **الشخص:** أي شخص ذي صفة طبيعية أو اعتبارية عامة أو خاصة.

9- **إلكتروني:** تقنية استعمال وسائل كهربائية أو كهرومغناطيسية أو بصرية أو أي شكل آخر من وسائل التقنية المشابهة.

10- **التعاملات الإلكترونية:** أي تبادل أو تراسل أو تعاقد أو أي إجراء آخر يبرم أو ينفذ - بشكل كلي أو جزئي - بوسيلة إلكترونية.

11- **البيانات الإلكترونية:** بيانات ذات خصائص إلكترونية في شكل نصوص أو رموز أو صور أو رسوم أو أصوات أو غير ذلك من الصيغ الإلكترونية، مجتمعة أو متفرقة.

12- **منظومة بيانات إلكترونية:** جهاز أو برنامج إلكتروني أو أكثر يستخدم لإنشاء البيانات الإلكترونية أو استخراجها أو إرسالها أو بثها أو تسلمها أو تخزينها أو عرضها أو معالجتها.

13- **السجل الإلكتروني:** البيانات التي تنشأ أو ترسل أو تسلم أو تبث أو تحفظ بوسيلة إلكترونية، وتكون قابلة للاسترجاع أو الحصول عليها بشكل يمكن فهمها.

14- **التوقيع الإلكتروني:** بيانات إلكترونية مدرجة في تعامل إلكتروني أو مضافة إليه أو مرتبطة به منطقيّا تستخدم لإثبات هوية الموقع وموافقته على التعامل الإلكتروني واكتشاف أي تعديل يطرأ على هذا التعامل بعد التوقيع عليه.

15- **منظومة التوقيع الإلكتروني:** منظومة بيانات إلكترونية معدة بشكل خاص لتعمل مستقلة أو بالاشتراك مع منظومة بيانات إلكترونية أخرى، لإنشاء توقيع إلكتروني.

16- **الموقِّع:** شخص يجري توقيعا إلكترونيّا على تعامل إلكتروني باستخدام منظومة توقيع إلكتروني.

17- **شهادة التصديق الرقمي:** وثيقة إلكترونية يصدرها مقدم

خدمات تصديق، تستخدم لتأكيد هوية الشخص الحائز على منظومة التوقيع الإلكتروني، وتحتوي على بيانات التحقق من توقيعه.

18- **الوسيط:** شخص يتسلم تعاملا إلكترونيا من المنشئ ويسلمه إلى شخص آخر، أو يقوم بغير ذلك من الخدمات المتعلقة بذلك التعامل.

19- **المنشئ:** شخص غير الوسيط يرسل تعاملا إلكترونيا .

20- **المرسل إليه:** شخص غير الوسيط وجه المنشئ تعامله إليه.

21- **مقدم خدمات التصديق:** شخص مرخص له بإصدار شهادات التصديق الرقمي، أو أية خدمة أو مهمة متعلقة بها وبالتوقيعات الإلكترونية وفقا لهذا النظام.

أهداف النظام ونطاق تطبيقه:

المادة الثانية:

يهدف هذا النظام إلى ضبط التعاملات والتوقيعات الإلكترونية، وتنظيمها، وتوفير إطار نظامي لها بما يؤدي إلى تحقيق ما يلي:

1- إرساء قواعد نظامية موحدة لاستخدام التعاملات والتوقيعات الإلكترونية وتسهيل تطبيقها في القطاعين العام والخاص بوساطة سجلات إلكترونية يعول عليها.

2- إضفاء الثقة في صحة التعاملات والتوقيعات والسجلات الإلكترونية وسلامتها.

3- تيسير استخدام التعاملات والتوقيعات الإلكترونية على الصعيدين المحلي والدولي للاستفادة منها في جميع المجالات، كالإجراءات الحكومية والتجارة والطب والتعليم والدفع المالي الإلكتروني.

4- إزالة العوائق أمام استخدام التعاملات والتوقيعات الإلكترونية.

5- منع إساءة الاستخدام والاحتيال في التعاملات والتوقيعات الإلكترونية.

المادة الثالثة:

يسري هذا النظام على التعاملات والتوقيعات الإلكترونية، ويستثنى من أحكامه ما يلي:

- التعاملات المتعلقة بالأحوال الشخصية.

- إصدار الصكوك المتعلقة بالتصرفات الواردة على العقار.

وذلك ما لم يصدر من الجهة المسؤولة عن هذه التعاملات ما يسمح بإجرائها إلكترونيا، وفق ضوابط تضعها تلك الجهة بالاتفاق مع الوزارة.

المادة الرابعة:

لا يلزم هذا النظام أي شخص بالتعامل الإلكتروني دون موافقته، ويمكن أن تكون هذه الموافقة صريحة أو ضمنية.

استثناء من الحكم الوارد من الفقرة (1) من هذه المادة، يجب أن تكون موافقة الجهة الحكومية على التعامل الإلكتروني صريحة مع مراعاة ما تحدده الجهة الحكومية من اشتراطات للتعامل الإلكتروني.

يجوز لمن يرغب في إجراء تعامل إلكتروني أن يضع شروطا إضافية خاصة به لقبول التعاملات والتوقيعات الإلكترونية على ألا تتعارض تلك الشروط مع أحكام هذا النظام.

الفصل الثاني

الآثار النظامية للتعاملات والسجلات والتوقيعات الإلكترونية

المادة الخامسة:

1- يكون للتعاملات والسجلات والتوقيعات الإلكترونية حجيتها الملزمة، ولا يجوز نفي صحتها أو قابليتها للتنفيذ ولا منع تنفيذها بسبب أنها تمت كليا أو جزئيا بشكل إلكتروني بشرط أن تتم تلك التعاملات والسجلات والتوقيعات الإلكترونية بحسب الشروط المنصوص عليها في هذا النظام.

2- لا تفقد المعلومات التي تنتج من التعامل الإلكتروني حجيتها أو قابليتها للتنفيذ متى كان الاطلاع على تفاصيلها متاحًا ضمن منظومة البيانات الإلكترونية الخاصة بمنشئها وأشير إلى كيفية الاطلاع عليها.

المادة السادسة:

1- مع عدم الإخلال بما تنص عليه المادة (الثالثة) من هذا النظام؛ إذا اشترط أي نظام في المملكة حفظ وثيقة أو معلومة لأي سبب فإن هذا الشرط يتحقق عندما تكون تلك الوثيقة أو المعلومة محفوظة أو مرسلة في شكل سجل إلكتروني، بشرط مراعاة ما يلي:

أ) حفظ السجل الإلكتروني بالشكل الذي أنشئ أو أرسل أو تسلم به، أو بشكل يمكن من إثبات أن محتواه مطابق للمحتوى الذي أنشئ به أو أرسل به أو تم تسلمه به.

ب) بقاء السجل الإلكتروني محفوظا على نحو يتيح استخدامه والرجوع إليه لاحقا.

ج) أن تحفظ مع السجل الإلكتروني المعلومات التي تمكن من معرفة المنشئ والمرسل إليه، وتاريخ إرسالها وتسلمها ووقتهما.

2- يجوز لأي شخص أن يستوفي - على مسؤوليته - المتطلبات المنصوص عليها في الفقرة (1) من هذه المادة بالاستعانة بخدمات شخص آخر.

3- تحدد اللائحة الإجراءات الخاصة بحفظ السجلات والبيانات الإلكترونية والشروط اللازمة لإبرازها بهيئتها الإلكترونية وشروط الاطلاع عليها وضوابطه.

المادة السابعة:

مع عدم الإخلال بما تنص عليه المادة (الثالثة) من هذا النظام؛ إذا اشترط أي نظام في المملكة أن تكون الوثيقة أو السجل أو المعلومة المقدمة إلى شخص آخر مكتوبة، فإن تقديمها في شكل إلكتروني يفي بهذا الغرض متى تحققت الأحكام الواردة في الفقرة (1) من المادة (السادسة).

المادة الثامنة:

يعد السجل الإلكتروني أصلا بذاته عندما تستخدم وسائل وشروط فنية تؤكد سلامة المعلومات الواردة فيه من الوقت الذي أنشئ فيه بشكله النهائي على أنه سجل إلكتروني، وتسمح بعرض المعلومات المطلوب تقديمها متى طلب ذلك، وتحدد اللائحة الوسائل والشروط الفنية المطلوبة.

المادة التاسعة:

1- يقبل التعامل الإلكتروني أو التوقيع الإلكتروني دليلا في الإثبات إذا استوفى سجله الإلكتروني متطلبات حكم المادة (الثامنة) من هذا النظام.

2- يجوز قبول التعامل الإلكتروني أو التوقيع الإلكتروني قرينة في الإثبات، حتى وإن لم يستوف سجله الإلكتروني بمتطلبات حكم المادة (الثامنة) من هذا النظام.

3- يعد كل من التعامل الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني والسجل الإلكتروني حجة يعتد بها في التعاملات وأن كلا منها على أصله (لم يتغير منذ إنشائه) ما لم يظهر خلاف ذلك.

4- يراعى عند تقدير حجية التعامل الإلكتروني مدى الثقة في الآتي:

أ) الطريقة التي استخدمت في إنشاء السجل الإلكتروني أو تخزينه أو إبلاغه، وإمكان التعديل عليه.

ب) الطريقة التي استخدمت في المحافظة على سلامة المعلومات.

ج) الطريقة التي حددت بها شخصية المنشئ.

الفصل الثالث

انعقاد التعامل الإلكتروني

المادة العاشرة:

1- يجوز التعبير عن الإيجاب والقبول في العقود بوساطة التعامل الإلكتروني، ويعد العقد صحيحًا وقابلا للتنفيذ متى تم وفقًا لأحكام هذا النظام.

2- لا يفقد العقد صحته أو قابليته للتنفيذ لمجرد أنه تم بوساطة سجل إلكتروني واحد أو أكثر.

المادة الحادية عشرة:

1- يجوز أن يتم التعاقد من خلال منظومات بيانات إلكترونية آلية أو مباشرة بين منظومتي بيانات إلكترونية أو أكثر تكون معدة ومبرمجة مسبقًا للقيام بمثل هذه المهمات بوصفها ممثلة عن طرفي العقد. ويكون التعاقد صحيحا ونافذا ومنتجا لآثاره النظامية على الرغم من عدم التدخل المباشر لأي شخص ذي صفة طبيعية في عملية إبرام العقد.

2- يجوز أن يتم التعاقد بين منظومة بيانات إلكترونية آلية وشخص ذي صفة طبيعية، إذا كان يعلم - أو من المفترض أنه يعلم - أنه يتعامل مع منظومة آلية ستتولى مهمة إبرام العقد أو تنفيذه.

المادة الثانية عشرة:

يعد السجل الإلكتروني صادرًا من المنشئ إذا أرسله بنفسه، أو أرسله شخص آخر نيابة عنه، أو أرسل بوساطة منظومة آلية برمجها المنشأ لتعمل بشكل تلقائي بالنيابة عنه، ولا يعد الوسيط منشئًا للسجل، وتحدد اللائحة الإجراءات والأحكام المتعلقة بذلك.

المادة الثالثة عشرة:

1- يعد السجل الإلكتروني قد أرسل عندما يدخل منظومة بيانات لا تخضع لسيطرة المنشئ، وتوضح اللائحة المعايير الفنية لمنظومة البيانات، وطريقة تحديد وقت ومكان إرسال السجل الإلكتروني أو تسلمه.

2- يكون الإقرار بالتسلم بأي شكل من الأشكال التي تحددها اللائحة، ما لم يتفق المنشئ مع المرسل إليه على تحديد هذا الشكل.

الفصل الرابع

التوقيع الإلكتروني

المادة الرابعة عشرة:

1- إذا اشترط وجود توقيع خطي على مستند أو عقد أو نحوه، فإن التوقيع الإلكتروني الذي يتم وفقا لهذا النظام يعد مستوفيا لهذا الشرط، ويعد التوقيع الإلكتروني بمثابة التوقيع الخطي، وله الآثار النظامية نفسها.

2- يجب على من يرغب في إجراء توقيع إلكتروني أن يقوم بذلك وفقا لأحكام هذا النظام والضوابط والشروط والمواصفات التي تحددها اللائحة، وعليه مراعاة ما يلي:

أ) اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتلافي أي استعمال غير مشروع لبيانات إنشاء التوقيع، أو المعدات الشخصية المتعلقة بتوقيعه، وتحدد اللائحة تلك الاحتياطات.

ب) إبلاغ مقدم خدمات التصديق عن أي استعمال غير مشروع لتوقيعه وفق الإجراءات التي تحددها اللائحة.

3- إذا قدم توقيع إلكتروني في أي إجراء شرعي أو نظامي؛ فإن الأصل - ما لم يثبت العكس أو تتفق الأطراف المعنية على خلاف ذلك - صحة الأمور التالية:

أ) أن التوقيع الإلكتروني هو توقيع الشخص المحدد في شهادة التصديق الرقمي .

ب) أن التوقيع الإلكتروني قد وضعه الشخص المحدد في شهادة التصديق الرقمي، وبحسب الغرض المحدد فيها .

ج) أن التعامل الإلكتروني لم يطرأ عليه تغيير منذ وضع التوقيع الإلكتروني عليه.

4- إذا لم يستوف التوقيع الإلكتروني الضوابط والشروط المحددة في هذا النظام واللائحة، فإن أصل الصحة المقرر بموجب الفقرة (3) من هذه المادة لا يقوم للتوقيع ولا للتعامل الإلكتروني المرتبط به.

5- يجب على من يعتمد على التوقيع الإلكتروني لشخص آخر أن يبذل العناية اللازمة للتحقق من صحة التوقيع، وذلك باستخدام بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني وفق الإجراءات التي تحددها اللائحة.

الفصل الخامس

اختصاصات الوزارة والهيئة

المادة الخامسة عشرة:

1- تقوم الوزارة بوضع السياسات العامة ورسم الخطط والبرامج التطويرية للتعاملات والتواقيع الإلكترونية، ورفع مشروعات الأنظمة وأي تعديل مقترح عليها والتنسيق مع الجهات الحكومية وغيرها فيما يخص تطبيق هذا النظام، وتمثيل المملكة في الهيئات المحلية والإقليمية والدولية فيما يخص التعاملات والتواقيع الإلكترونية.

ولها أن تمنح الهيئة أو أية جهة أخرى تراها صلاحية تمثيل المملكة نيابة عنها.

2- تتولى الهيئة تطبيق هذا النظام، ولها في سبيل تحقيق ذلك الاختصاصات الآتية:

أ) إصدار التراخيص لمزاولة نشاط « مقدم خدمات التصديق »، وتجديدها وإيقاف العمل بها وإلغاؤها. وتوضح اللائحة الشروط والإجراءات اللازمة للحصول على الترخيص ومدته وتجديده ووقفه وإلغائه والتنازل عنه والتزامات المرخص له وضوابط إيقاف نشاط المرخص له وإجراءاته والآثار المترتبة على ذلك.

ب) التحقق من التزام مقدمي خدمات التصديق بالتراخيص الممنوحة لهم وبأحكام هذا النظام واللائحة والقرارات التي تصدرها الهيئة.

ج) اتخاذ الإجراءات اللازمة - وفقا لما تحدده اللائحة - لضمان استمرار الخدمات المقدمة إلى الأشخاص المتعاملين مع مقدم خدمات التصديق عند موافقتها على إيقاف نشاطه، أو الغاء ترخيصه أو عدم تجديده.

د) اقتراح مشروعات الأنظمة واللوائح ذات العلاقة بالتعاملات الإلكترونية وتعديلاتها، ورفعها إلى الوزارة لاتخاذ الإجراءات النظامية اللازمة.

هـ) تحديد المقابل المالي لترخيص تقديم خدمات التصديق وذلك بموافقة الوزير.

الفصل السادس

المركز الوطني للتصديق الرقمي

المادة السادسة عشرة:

1- ينشأ في الوزارة - بموجب هذا النظام - مركز وطني للتصديق الرقمي، يتولى الإشراف على المهمات المتعلقة بإصدار شهادات التصديق الرقمي وإداراتها.

2- تحدد اللائحة القواعد الخاصة بتحديد مقر المركز وتشكيله واختصاصاته ومهماته وكيفية قيامه بأعماله.

وللوزير الحق في منح الهيئة أو أية جهة أخرى صلاحيات القيام بمهمات المركز أو بعضها.

المادة السابعة عشرة:

يختص المركز باعتماد شهادات التصديق الرقمي الصادرة من الجهات الأجنبية خارج المملكة وتعامل هذه الشهادات معاملة نظيراتها بداخل المملكة، وذلك وفقا للضوابط والإجراءات التي تحددها اللائحة.

الفصل السابع

واجبات مقدم خدمات التصديق ومسؤولياته

المادة الثامنة عشرة:

يجب على مقدم خدمات التصديق الالتزام بما يأتي:

1- الحصول على الترخيص اللازم من الهيئة قبل البدء في ممارسة نشاطه.

2- إصدار شهادات التصديق الرقمي، وتسليمها وحفظها وفقا للترخيص الصادر له من الهيئة والضوابط والإجراءات التي تحددها اللائحة.

3- استعمال وسائل موثوق بها لإصدار الشهادات وتسليمها وحفظها واتخاذ الوسائل اللازمة لحمايتها من التزوير والتدليس والتلف وفقا لما يحدد في اللائحة والترخيص الصادر له.

4- إنشاء قاعدة بيانات للشهادات التي أصدرها وحفظ تلك البيانات وما يطرأ عليها من تعديل بما في ذلك الشهادات الموقوفة والملغاة، وأن يتيح الاطلاع إلكترونيا على تلك البيانات بصفة مستمرة.

5- محافظته - ومن يتبعه من العاملين - على سرية المعلومات التي حصل عليها بسبب نشاطه، باستثناء المعلومات التي سمح صاحب الشهادة كتابيا أو إلكترونيا بنشرها أو الإعلام بها، أو في الحالات المنصوص عليها نظاما.

6- أخذ المعلومات ذات الصفة الشخصية من طالب الشهادة

مباشرة، أو من غيره بشرط أخذ موافقة كتابية من طالب الشهادة على ذلك.

7- إصدار الشهادات متضمنة البيانات الموضحة في اللائحة ومطابقة لشروط أمن الأنظمة وحمايتها وقواعد الأنظمة وحمايتها وقواعد شهادة التصديق الرقمي التي يضعها المركز.

8- تسليم المعلومات والوثائق التي في حوزته إلى الهيئة وذلك في جميع حالات وقف نشاطه ليتم التصرف بها وفقا للأحكام والمعايير الموضحة في اللائحة.

المادة التاسعة عشرة:

لا يجوز لمقدم خدمات التصديق التوقف عن مزاولة نشاطه المرخص به أو التنازل عن الترخيص الصادر له أو الاندماج في جهة أخرى إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الهيئة وفقا للإجراءات التي تحددها اللائحة.

المادة العشرون:

يتحمل مقدم خدمات التصديق مسؤولية ضمان صحة المعلومات المصدقة التي تضمنتها الشهادة وقت تسليمها وصحة العلاقة بين صاحب الشهادة وبياناتها الإلكترونية، وتقع عليه مسؤولية الضرر الذي يحدث لأي شخص وثق بحسن نية بصحة ذلك.

المادة الحادية والعشرون:

يجب على مقدم خدمات التصديق إلغاء الشهادة أو إيقاف العمل بها عند طلب صاحبها ذلك أو في الحالات التي تحددها اللائحة. كما يجب عليه إبلاغ صاحب الشهادة فورا بالإلغاء أو الإيقاف وسبب ذلك،

ورفع أي منهما فورا إذا انتفى السبب، ويكون مقدم خدمات التصديق مسؤولا عن الضرر الذي يحدث لأي شخص حسن النية نتيجة لعدم وقف العمل بالشهادة أو إلغائها.

الفصل الثامن

مسؤوليات صاحب الشهادة

المادة الثانية والعشرون:

1- يعد صاحب الشهادة مسؤولا عن سلامة منظومة التوقيع الإلكتروني الخاصة به وعن سريتها، ويعد صادرا منه كل استعمال لهذه المنظومة، وعليه التقيد بشروط استعمال شهادته وشروط إنشاء توقيعه الإلكتروني.

2- على صاحب الشهادة تقديم المعلومات صحيحة لمقدم خدمات التصديق أو لجميع الأطراف المطلوب منها أن تثق في توقيعه الإلكتروني.

3- على صاحب الشهادة إبلاغ مقدم خدمات التصديق بأي تغيير للمعلومات الواردة في الشهادة أو انتفاء سريتها.

4- لا يجوز لصاحب الشهادة التي أوقفت أو ألغيت إعادة استعمال عناصر التوقيع الإلكتروني للشهادة المعنية لدى مقدم خدمات تصديق آخر، وتوضح اللائحة الإجراءات اللازمة لمنع حدوث مثل هذا الأمر.

الفصل التاسع

المخالفات والعقوبات

المادة الثالثة والعشرون:

يعد مخالفة لأحكام هذا النظام؛ القيام بأي من الأعمال الآتية:

1- ممارسة نشاط مقدم خدمات التصديق دون الحصول على ترخيص من الهيئة.

2- استغلال مقدم خدمات التصديق المعلومات التي جمعها عن طالب الشهادة لأغراض أخرى خارج إطار أنشطة التصديق دون موافقة كتابية أو إلكترونية من صاحبها.

3- إفشاء مقدم خدمات التصديق المعلومات التي اطلع عليها بحكم عمله ما لم يأذن له صاحب الشهادة - كتابيا أو إلكترونيا - بإفشائها أو في الحالات التي يسمح له بذلك نظامًا.

4- قيام مقدم خدمات التصديق بتقديم بيانات كاذبة أو معلومات مضللة للهيئة أو أي سوء استخدام لخدمات التصديق.

5- إنشاء شهادة رقمية أو توقيع إلكتروني أو نشرهما أو استعمالهما لغرض احتيالي أو لأي غرض غير مشروع.

6- تزوير سجل إلكتروني أو توقيع إلكتروني أو شهادة تصديق رقمي أو استعمال أي من ذلك مع العلم بتزويره.

7- تقديم معلومات خاطئة عمدا إلى مقدم خدمات التصديق أو تقديم معلومات خاطئة عمدا عن التوقيع الإلكتروني إلى أي من الأطراف الذين وثقوا بذلك التوقيع بموجب هذا النظام.

8- الدخول على منظومة توقيع إلكتروني لشخص آخر دون تفويض صحيح أو نسخها أو إعادة تكوينها أو الاستيلاء عليها.

9- انتحال شخص هوية شخصة آخر أو ادعاؤه زورًا بأنه مفوض عنه بطلب الحصول على شهادة التصديق الرقمي أو قبولها أو طلب تعليق العمل بها أو إلغائها.

10- نشر شهادة مصادقة رقمية مزورة أو غير صحيحة أو ملغاة أو موقوف العمل بها أو وضعها في متناول شخص آخر مع العلم بحالها، ويستثنى من ذلك حق مقدم خدمات التصديق الوارد في الفقرة (4) من المادة (الثامنة عشرة).

المادة الرابعة والعشرون:

مع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد ينص عليها في نظام آخر، يعاقب كل من يرتكب أيا من الأعمال المنصوص عليها في المادة (الثالثة والعشرين) من هذا النظام بغرامة لا تزيد على خمسة ملايين ريال أو بالسجن مدة لا تزيد على خمس سنوات أو بهما معا، ويجوز الحكم بمصادرة الأجهزة والمنظومات والبرامج المستخدمة في ارتكاب المخالفة.

المادة الخامسة والعشرون:

تتولى الهيئة بالاستعانة والتنسيق مع الجهات المعنية مهمة الضبط والتفتيش على ما يقع من المخالفات المنصوص عليها في المادة (الثالثة والعشرين) من هذا النظام، وتعد محضرا بذلك، وللهيئة الحق في حجز الأجهزة والمنظومات والبرامج المستخدمة في ارتكاب المخالفة إلى حين البت فيها، ويحدد المحافظ بقرار منه أسماء الموظفين المختصين بهذه المهمة وكيفية إجراء الضبط والتفتيش.

المادة السادسة والعشرون:

يحال محضر ضبط المخالفات المنصوص عليه في المادة (الخامسة والعشرين) من هذا النظام - بعد مباشرة الهيئة لمهماتها - إلى هيئة التحقيق والادعاء العام لتتولى التحقيق والادعاء العام فيها وفقًا لنظامها أمام الجهة القضائية المختصة.

المادة السابعة والعشرون:

يحتفظ الشخص الذي لحقه ضرر - ناتج من المخالفات المنصوص عليها في هذا النظام أو عدم التقيد بأي من الضوابط والالتزامات الواردة فيه - بحقه في رفع دعوى أمام الجهة القضائية المختصة بطلب تعويضه عن الأضرار التي لحقت به.

الفصل العاشر

أحكام ختامية

المادة الثامنة والعشرون:

لا يخل تطبيق هذا النظام بالأحكام الواردة في الأنظمة ذات العلاقة، وخاصة ما يتعلق بحقوق الملكية الفكرية والاتفاقيات الدولية ذات الصلة التي تكون المملكة طرفاً فيها.

المادة التاسعة والعشرون:

يلتزم منسوبو الوزارة والهيئة والمركز بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بمقدمي خدمات التصديق أو عملائهم التي اطلعوا عليها بسبب عملهم، وألا يفشوها لأي سبب كان إلا في الحالات المنصوص عليها نظامًا.

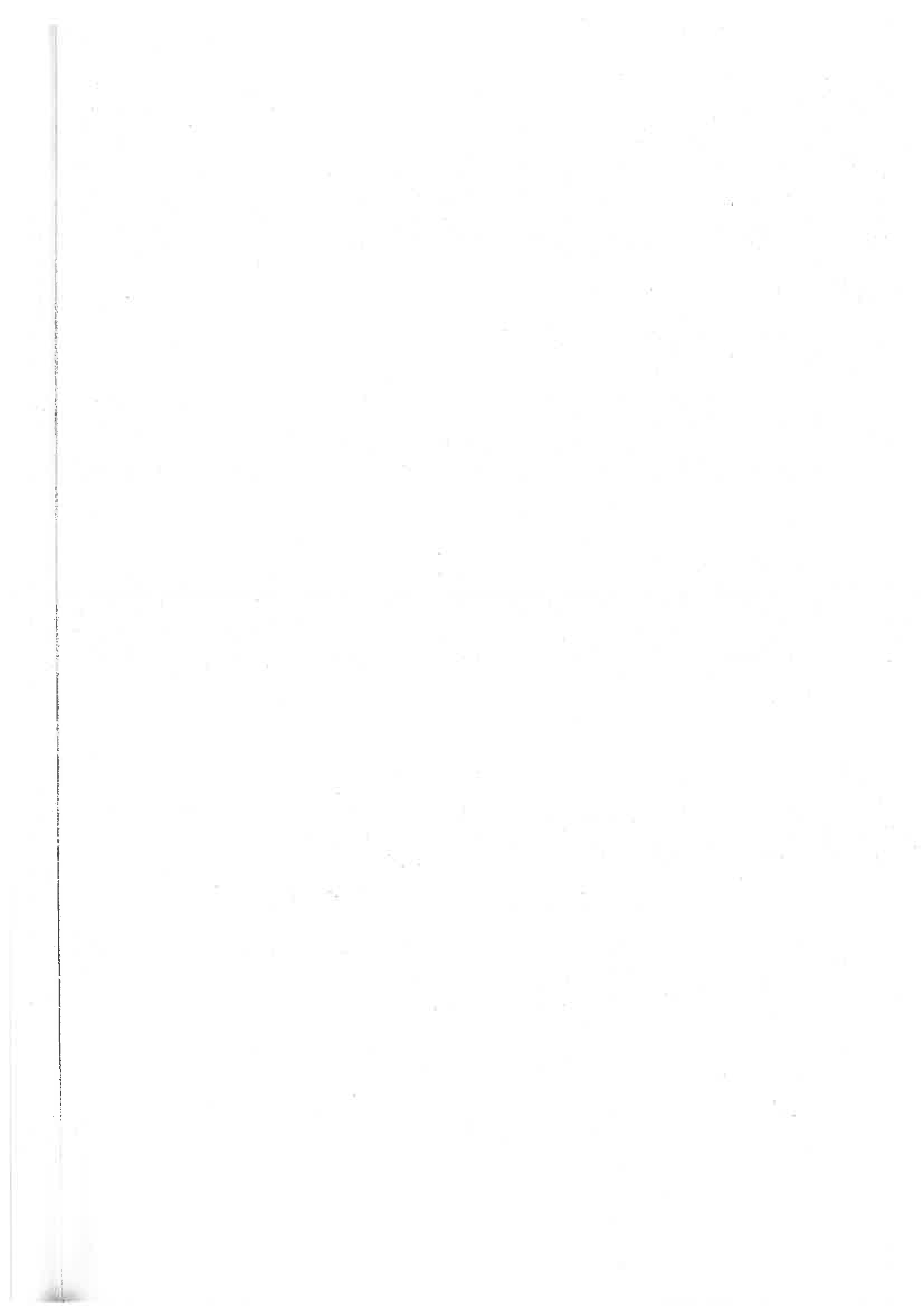
المادة الثلاثون:

يصدر الوزير اللائحة لهذا النظام، بناء على اقتراح من الهيئة وذلك خلال (مائة وعشرين) يوما من تاريخ صدور النظام.

المادة الحادية والثلاثون:

يعمل بهذا النظام بعد (مائة وعشرين) يوما من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

قائمة المراجع



قائمة المراجع

مراجع الشريعة الإسلامية:

1- إبراهيم بن محمد بن سالم الضويان، منار السبيل شرح الدليل، المكتب الإسلامي، تحقيق: زهير الشاويش، بيروت، دون طبعه أو سنة نشر.

2- احمد بن الحسين بن علي البيهقي، السنن الصغرى، تحقيق: د.عبد المعطي قلعجي، الطبعة الأولى، منشورات جامعة الدراسات الإسلامية، كراتشي، باكستان، 1989.

3- احمد بن النقيب المصري، عمدة السالك وعدة الناسك، الطبعة الأولى، طبع الشؤون الدينية، قطر، 1982.

4- د.احمد عبيد الكبيسي، دور الشريعة الإسلامية في حماية المستهلك، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 1998.

5- إسماعيل بن يحيى المزني، مختصر المزني، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، 1998.

6- د.السيد نشأت إبراهيم الدريني، التراضي في عقود المبادلات المالية، الطبعة الأولى، دار الشروق، جدة، 1982.

7- د.حصة عبد العزيز السويدي، التسعير بين الهدي النبوي والقانون القطري، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 1998.

8- د.رمضان علي الشرنباصي، الضوابط الشرعية لحماية المستهلك، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد الثاني، أيار 1988.

9- د.رمضان علي الشرنباصي، النظريات العامة في الفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2000.

10- عبد الرحمن بن محمد بن عسكر، إرشاد السالك إلى اشرف المسالك في فقه الإمام مالك، مكتبة القاهرة، القاهرة، 1972.

11- د.عبد الستار إبراهيم الهيتي، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، جامعة مؤته، المجلد التاسع عشر -العدد السادس، الكرك، 2004.

12- عبد القادر بن عمر التغلبي الشيباني، نيل المآرب بشرح دليل الطالب، دار أحياء الكتب العربية، القاهرة«دون طبعة أو سنة نشر».

13- عبد الله بن احمد بن قدامه، المغني، تحقيق: عبد الله بن عبد المحسن التركي ود.عبد الفتاح محمد الحلو، الطبعة الثالثة، دار علم الكتب، الرياض، 1997.

14- عبد الله بن محمود بن مودود الموصلي، الاختيار لتعليل المختار، تحقيق: محمد محي الدين عبد الحميد، الطبعة الرابعة، مكتبة محمد علي صبيح، القاهرة، 1966.

15- عبيد محمد إبراهيم، حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 1998.

16- الشيخ علي الخفيف، إحكام المعاملات الشرعية، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، 1996.

17- علي بن عمر الدارقطني، سنن الدارقطني، تحقيق عادل احمد وعلي محمد، الطبعة الأولى، دار المعرفة، بيروت، 2001.

18- علي بن محمد الجرجاني، التعريفات، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، 1983.

19- د.محمد احمد سراج، نظرية العقد، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1998.

20- محمد الغزالي، الوسيط في المذهب، تحقيق: احمد محمد إبراهيم، الطبعة الأولى، دار السلام، القاهرة، 1997.

21- محمد بن أحمد بن رشد، بداية المجتهد ونهاية المقتصد، تحقيق: عبد الحكيم محمد، المكتبة التوفيقية، القاهرة، «دون طبعة أو سنة نشر».

22- محمد بن إسماعيل البخاري، صحيح البخاري، مكتبة الرشد، الرياض، 2006.

23- محمد بن أبي بكر بن قيم الجوزية، الطرق الحكمية في السياسة الشرعية، دار الكتب العلمية، بيروت، دون طبعة أو سنة نشر.

24- محمد بن عبد الرحمن الدمشقي، رحمة الأمة في اختلاف

الأئمة، الطبعة الثالثة، مكتبة ومطبعة مصفى البابي الحلبي، القاهرة، 1967.

25- محمد بن علي بن محمد الشوكاني، نيل الأوطار، مكتبة دار التراث، القاهرة، «دون طبعة أو سنة نشر».

26- د.محمد علي محجوب، التشريعات المدنية في الشريعة الإسلامية والقوانين المصرية، شركة ناس للطباعة، القاهرة، دون طبعه أو سنة نشر.

27- محمد محمد احمد أبو سيد احمد، حماية المستهلك في الفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، 2004.

28- د.محمد نجيب عوضين المغربي، نظرية العقد في الفقه الإسلامي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003.

29- د.محمود احمد أبو ليل، حكم التسعير في الفقه الإسلامي، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 1998.

30- د.محمود محمد طنطاوي، حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 1998.

31- مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، صحيح مسلم، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، 1990.

32- منصور بن يونس بن إدريس البهوتي، شرح منتهى الإرادات، تحقيق: عبد الله بن عبد المحسن التركي، الطبعة الأولى، مؤسسة الرسالة، بيروت، 2000.

33- الشيخ نظام وجماعة من علماء الهند، الفتاوى الهندية (المعروفة بالفتاوى العالمكيرية)، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية، بيروت، 2002.

34- د.وهبة الزحيلي، المعاملات المالية، منشورات كلية الدعوة الإسلامية، طرابلس-ليبيا، 1991.

مراجع القانون:

1- د.إبراهيم الدسوقي أبو الليل، العقد غير اللازم، منشورات جامعة الكويت، الكويت، 1994.

2- د.إبراهيم الدسوقي أبو الليل، إبرام العقد الإلكتروني في ضوء أحكام القانون الإماراتي والقانون المقارن، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، مركز البحوث والدراسات بأكاديمية شرطة دبي، المنعقد في 26-2003/4/28 دبي.

3- د.أحمد كمال الدين موسى، الحماية القانونية للمستهلك في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1402 هـ.

4- د.أسامة أبو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003.

5- د.السيد محمد السيد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، الدار الجامعية، بيروت، 2003.

6- د.أنور احمد ارسلان، الحماية التشريعية للمستهلك، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 1998.

7- د.أيمن مساعدة ود.علاء خصاونة، خيار المستهلك في الرجوع

في البيوع المنزلية والمسافة، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد السادس والأربعون، ابريل 2011.

8- حداد العيد، «الحماية المدنية و الجنائية للمستهلك عبر شبكة الانترنت»، المؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس- ليبيا، 30/27 أكتوبر 2009.

9- خالد سعد زغلول، الحماية القانونية للتجارة الالكترونية، مجموعة الأبحاث المقدمة للحلقة النقاشية «مشروع قانون التجارة الالكترونية الكويتي» المنعقدة بتاريخ 2005/4/5، منشور في مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد الثالث «الملحق»، السنة 28، 2005.

10- د.خليفة بابكر الحسن، حماية المستهلك في الشريعة الإسلامية، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 1998.

11- د.عامر قاسم أحمد القيسي، الحماية القانونية للمستهلك، دار الثقافة، عمان، 2002.

12- د.عبد الحق حميش، حماية المستهلك الالكتروني، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة و القانون، المنعقد في غرفة تجارة و صناعة دبي بتاريخ 10 12- ماي 2003.

13- عبد الله ذيب عبد الله محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا - جامعة النجاح الوطنية، نابلس، 2009.

14- د.محمود المظفر، مصادر الالتزام (نظرية العقد)، الطبعة الثانية، دار حافظ، جدة، 2007.

15- د.محمود جلال حمزة، التبسيط في شرح القانون المدني، (الجزء الثاني: مصادر الحق الشخصي والالتزام)، عمان، 1996.

16- د.محمود عبد المجيد المغربي، أحكام العقد في الشريعة الإسلامية، المكتبة الحديثة، بيروت، 1988.

17- د.علاء الدين محمد ذيب عبابنة، دراسات في قانون التجارة الالكترونية البحريني والمقارن، الطبعة الأولى، منشورات جامعة العلوم التطبيقية، المنامة «دون سنة نشر».

18- د.علي احمد صالح المهداوي، اثر خيار الرؤية في حماية المستهلك الالكتروني، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد الثاني والأربعون، ابريل 2010.

19- فاروق العربي، دور التشريعات في إقامة التوازن بين المستهلك والتاجر، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 1998.

20- د.صلاح زين الدين، دراسة اقتصادية لبعض مشكلات وسائل الدفع الالكترونية، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون، المنعقد في غرفة تجارة و صناعة دبي بتاريخ 10 12- ماي 2003.

21- د.طلعت محمد دويدار، الوسيط في شرح نظام المرافعات الشرعية ولائحته التنفيذية في المملكة العربية السعودية، الطبعة الأولى، دار حافظ، جدة، 2007.

22- د.محمد إبراهيم بنداري، حماية المستهلك في عقود الإذعان، ندوة حماية المستهلك في الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 1998.

23- د.محمد حسن العامري، الإعلان وحماية المستهلك، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 2007.

24- محمود بخيت، المواصفات القياسية الأردنية أهميتها وأحكامها في الشريعة الإسلامية وقانون المواصفات والمقاييس الأردني، مجلة جرش للبحوث والدراسات، المجلد الخامس، العدد الأول، كانون أول 2000.

25- د.وحيد الدين سوار، التعبير عن الإرادة في الفقه الإسلامي، مطبعة دار الكتاب العربي، القاهرة، 1960.

26- د.ياسين الجبوري، المبسوط في شرح القانون المدني، الجزء الأول: مصادر الحقوق الشخصية، (المجلد الأول: نظرية العقد)، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2002.

27- يحيى يوسف فلاح حسن، التنظيم القانوني للعقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا - جامعة النجاح الوطنية، نابلس، 2007.

28- د.يوسف شندي، المفهوم القانوني للمستهلك، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد الرابع والأربعون، أكتوبر 2010.

29- يوسف شندي، اثر خيار المستهلك في الرجوع في التعاقد على لحظة إبرام العقد، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد الثالث والأربعون، يوليو 2010.

التشريعات السعودية:

1- النظام الأساسي للحكم في المملكة العربية السعودية.

2- نظام القضاء لسنة 1428هـ.

3- نظام المرافعات الشرعية لسنة 1421هـ.

4- نظام البيانات التجارية لعام 1423هـ.

5- نظام مكافحة الغش التجاري لعام 1404هـ.

6- نظام المنافسة لعام 1425 هـ.

7- نظام الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس لعام 1392هـ.

8- نظام التعاملات الإلكترونية لعام 1428هـ.

9- نظام مكافحة جرائم المعلوماتية لعام 1428هـ.

10- تنظيم جمعية حماية المستهلك لعام 1429هـ.

11- اللائحة التنفيذية لنظام مكافحة الغش التجاري لعام 1405هـ.

12- اللائحة التنفيذية لنظام التعاملات الإلكترونية لعام 1429هـ.

التشريعات المقارنة:

1. قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي رقم 83 لسنة 2000.

2. قانون حماية المستهلك العماني رقم 81 لسنة 2002.

3. قانون حماية المستهلك الإماراتي رقم 24 لسنة2006.

4. قانون حماية المستهلك المصري رقم 67لسنة 2006.

5. قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم 21 لسنة 2005.

6. قانون حماية المستهلك اللبناني رقم 13068 لسنة 2004.

معاجم اللغة العربية:

1. ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، الإسكندرية، بدون سنة طبع.

2. احمد بن محمد الفيومي، المصباح المنير، الطبعة الأولى، دار الحديث، القاهرة، 2000.

المراجع الأجنبية:

1. Bernard Audit, Droit international privé, 5e edition, Paris, Economica, 2008.

2. BOUILHOL (Herve), Les aspects juridiques du commerce électronique, Banque & Droit, n. 60 – Juillet – aout 1998.

3.CARBONNIER (J.), Flexible droit, pour unesociologie du droitsanaregueur, 8e ed. Paris, L.G.D.J., 1995.

4. CHEFFERT (J-M.), Le commerce Électronique: autorégulation et asymétrie d'information, Rev. Ubiquité, n° 122002/.

5. DELAUME (G. R.), L`autonomie de la volonté en droit international prive, (1950) 39, Revue Critique. D.I.P.

6. FALLON (M.) et MEEUSEN (S.), Le commerce électronique, la directive 200031/ CE et le DIP, RCDIP, Juil-sep. 2002.

7. Journal official des communautés européennes 1980 L. 266

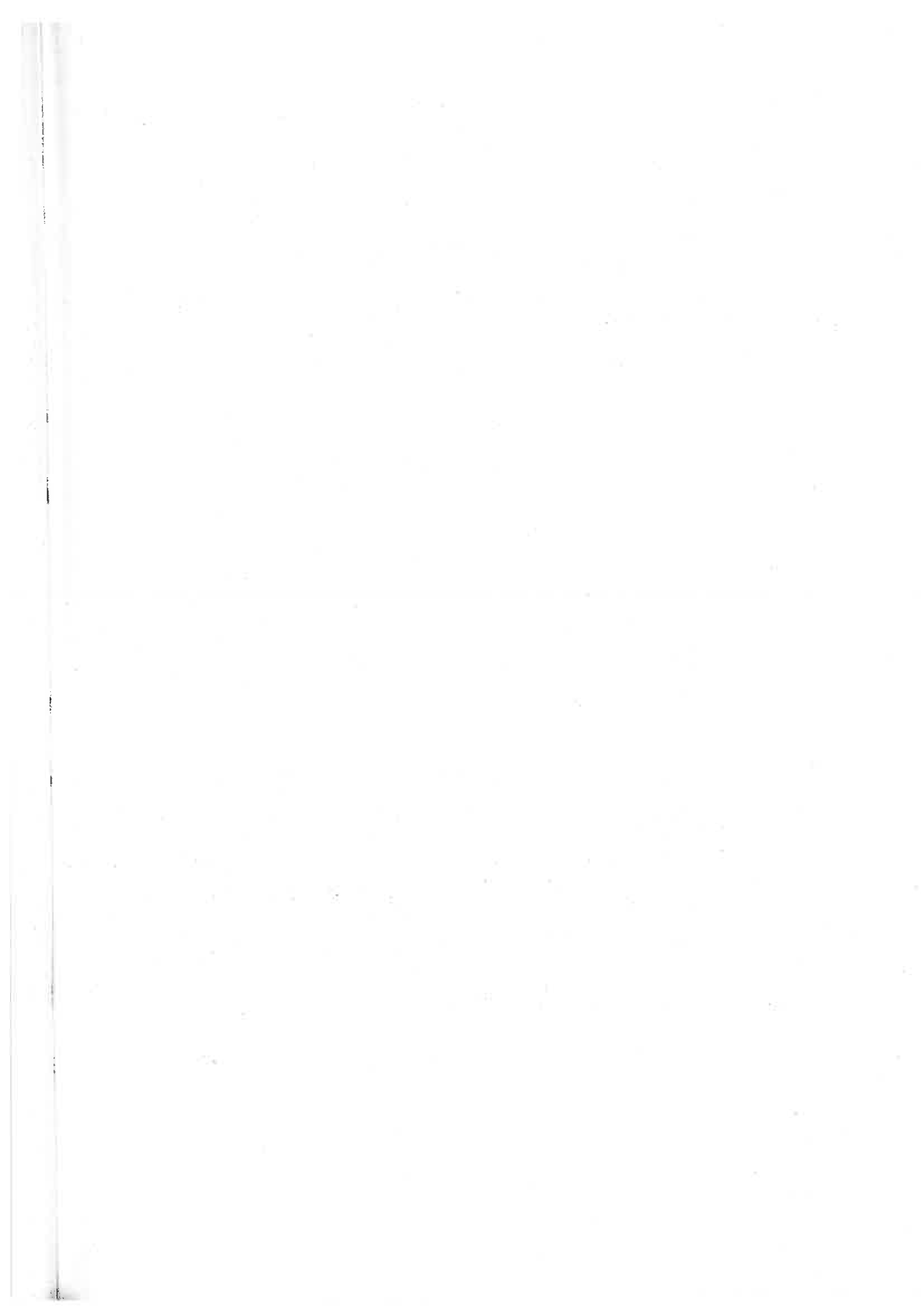
8. MOREAU (N.), La formation du contrat électronique: dispositive de protection du cyber consommateur et modes alternatifs de règlement des conflits, DEA droit des contrats, année universitaire 2002/ 2003, université de Lille 2, Ecole doctorale de sciences Juridiques, Politiques et de gestion.

9. SEDALLIAN (Valerie), Droit de l`internet, Collection AUI, Ed.Net press, 1997.

10. TROUCHU (M.), Protection des consommateurs en matière de contrat a distance: directive n. 97 - 7 CE du 20 mai 1997, D. 1999, chronique.

11. WRIGHT (Tom), Privacy Protection Models for the Private Sector, Commissaries à information et à la protection de la vie privée /Ontario, 1996.

المحتويات



المحتويات

الموضوع	الصفحة
المبحث الثالث: حماية المستهلك الالكتروني في الفقه الإسلامي	63
المطلب الأول: التدابير الوقائية لحماية المستهلك الالكتروني	65
أولاً. تحريم الدعاية الكاذبة	66
ثانياً. تحريم الاحتكار	67
ثالثاً. التسعير	68
المطلب الثاني: الخيارات التي يملكها المستهلك الالكتروني .	70
أولاً. خيار الشرط	72
ثانياً. خيار الغبن	74
ثالثاً. خيار التدليس	76
رابعاً. خيار العيب	78
خامساً. خيار الرؤية	79
الخاتمة	87
النتائج	87
التوصيات	88
الملحق رقم (1) نظام التعاملات الإلكترونية - مرسوم ملكي رقم: (م/18) وتاريخ 1428/3/8هـ	91
قرار رقم (80) وتاريخ 1428/3/7هـ	93
قائمة المراجع	115
المحتويات	129

هذا الكتاب

أدى شيوع وانتشار التعاملات الالكترونية في العصر الحاضر إلى تعدد وكثرة المخاطر المحيطة بالمستهلكين، إذ يبدو الواحد منهم مجبر بحكم الواقع وفي كثير من الأحيان على إبرام العديد من العقود الالكترونية بغية تلبية حاجاته وتحقيق مصالحة، وهو ما أفضى بدوره إلى إمكانية فرض شروط تعاقدية قد لا تصب في صالحة، وذلك إما بالتخفيف من حقوقه أو بزيادة الالتزامات المترتبة على عاتقه.

الأمر الذي كان المشرع قد سعى إلى معالجته وتلافيه من خلال سنّ بعض الأحكام المتعلقة بحماية المستهلك بصفة عامة، وهو ما قد يتحقق أيضاً من خلال تطبيق بعض الأحكام المتعلقة بالتعاملات الالكترونية على وجه الخصوص، غير أن هذه النصوص ما زالت تتخللها بعض العيوب والثغرات التي قد تقضي إلى تضييق نطاق الحماية المتاحة للمستهلك في العقود الالكترونية، وهو ما اقتضى البحث عن أنجع الوسائل والسبل التشريعية اللازمة لمد نطاق الحماية للمستهلك في هذه العقود.

This book

The prevalence and spread of electronic trading, at the present time, led to the multiplicity and the large number of risk surrounding the consumer, as it seems one of them forced, ipso facto, in many cases, the conclusion of many of the electronic contracts in order to meet its needs and the achievement of reconciliation, which led in turn to the possibility of the imposition of contractual terms may harm him, either mitigation of its rights or increase of its obligations.

Which the legislature had sought to be addressed and avoided through the enactment of certain provisions relating to consumer protection in general, which may also be achieved through the application of certain provisions relating to electronic transactions, in particular, is that these texts are still interspersed with some defects and gaps that may lead to narrow thes cope of protection available to consumers in electronic contracts, which required research on the most effective ways and means to extend the necessary legislative protection for consumers in these contracts.